

Información Importante

La Universidad de La Sabana informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad de La Sabana.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan finalidad académica, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, La Universidad de La Sabana informa que los derechos sobre los documentos son propiedad de los autores y tienen sobre su obra, entre otros, los derechos morales a que hacen referencia los mencionados artículos.

BIBLIOTECA OCTAVIO ARIZMENDI POSADA
UNIVERSIDAD DE LA SABANA
Chía - Cundinamarca



El presente formulario debe ser diligenciado en su totalidad como constancia de entrega del documento para ingreso al Repositorio Digital (Dspace).

TITULO	Propuesta de modelo de evaluación del sistema de gestión de calidad para el Gimnasio Campestre Reino Británico
---------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

SUBTITULO	
------------------	--

AUTOR(ES) Apellidos, Nombres (Completo) del autor(es) del trabajo	Espinosa Beltrán, Pedro Luis	

PALABRAS CLAVE (Mínimo 3 y máximo 6)	Calidad en Educación	
	Satisfacción	
	ISO 9001:2008	

RESUMEN DEL CONTENIDO (Mínimo 80 máximo 120 palabras)	<p>En el mundo actual, la calidad se ha convertido en una necesidad ineludible para lograr la participación dentro de un mercado, por esta razón, la implementación de sistemas de gestión de calidad en las organizaciones se ha convertido en una estrategia clave para enfrentar retos significativos relacionados con la rentabilidad, competitividad, globalización, capacidad de adaptación y crecimiento. Esta es la razón principal para realizar la presente investigación, debido a que el Gimnasio Campestre Reino Británico (GCRB) ha implementado un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para aprovechar y desarrollar el potencial existente en la organización, ayudando a mejorar la efectividad operativa, reducir los costos, lograr mejoras continuas y aumentar la satisfacción de los clientes.</p> <p>El SGC implementado en la institución bajo la Norma ISO 9001 desde el segundo semestre del año 2009, ha permitido identificar y gestionar diferentes estrategias de mejora para satisfacer los requisitos y necesidades de los clientes; y la estandarización de procesos en el cumplimiento a los objetivos estratégicos e indicadores de gestión.</p> <p>Actualmente la institución planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del producto, asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente la eficacia del sistema; pero no se evalúa el impacto de su implementación en la organización.</p>
-----------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Autorizo (amos) a la Biblioteca Octavio Arizmendi Posada de la Universidad de La Sabana, para que con fines académicos, los usuarios puedan consultar el contenido de este documento en las plataformas virtuales de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

**PROPUESTA DE MODELO DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD PARA
EL GIMNASIO CAMPESTRE REINO BRITÁNICO**

Dra. Luz Ángela Aldana de Vega
Pedro Luis Espinosa Beltrán

Universidad de La Sabana
Facultad de Educación
Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas
Chía, 2012

**PROPUESTA DE MODELO DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD PARA
EL GIMNASIO CAMPESTRE REINO BRITÁNICO**

Eje de Profundización: Calidad de la Institución Educativa

Dra. Luz Ángela Aldana de Vega, Investigadora Principal.

Pedro Luis Espinosa Beltrán, Investigador Auxiliar.

Universidad de La Sabana

Facultad de Educación

Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas

Chía, 2012

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Nota de Aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Chía, 2012

AGRADECIMIENTOS

El autor expresa su agradecimiento a:

Dra. LUZ ÁNGELA ALDANA DE VEGA, investigadora Facultad de Educación Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas, Universidad de La Sabana.

EQUIPO DOCENTE Y DIRECTIVO DOCENTE del Gimnasio Campestre Reino Británico por su amable colaboración.

Todas aquellas personas que en una u otra forma colaboraron en la realización del presente trabajo.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	12-13
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.3. OBJETIVOS.....	15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	15
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	16
2. MARCO TEÓRICO.....	17-48
2.1. ANTECEDENTES CONTEXTUALES.....	17-23
2.1.1. Direccionamiento Estratégico del Gimnasio Campestre Reino Británico (GCRB).....	18
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	23-48
2.2.1. Norma ISO 9000.....	23
2.2.2. Calidad en Educación.....	30
2.2.3. Tres referentes de calidad en educación.....	32
2.2.4. Evaluación de impacto del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).....	38
2.2.5. Componente antropológico en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).....	42
3. METODOLOGÍA.....	49
3.1. FASES DE LA INVESTIGACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DE LA PROPUESTA DE MODELO.....	51
4. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	55
4.1. RECONOCIMIENTO DEL ENTORNO.....	55
4.2. REVISIÓN DE EVIDENCIAS DEL SGC.....	58
4.3. ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN CON UN PERFIL DE	

IMPACTO.....	99
4.4. PILOTAJE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE IMPACTO...	101
5. PROPUESTA DE MODELO DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA EL GIMNASIO CAMPESTRE REINO BRITÁNICO.....	102
6. CONCLUSIONES.....	107
7. RECOMENDACIONES.....	108
8. REFERENCIAS.....	109
9. ANEXOS	111

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Mapa de procesos del GCRB.....	56
Figura 2. Grado de Satisfacción Padres de Familia II-2010.....	65
Figura 3. Resultados Gestión Académica	67
Figura 4. Resultados Gestión de Convivencia.....	69
Figura 5. Resultados Gestión de Talento Humano.....	71
Figura 6. Resultados Gestión Administrativa y de Apoyo.....	73
Figura 7. Resultados Gestión de la Calidad.....	74
Figura 8. Resultados de Motivación 2011.....	81
Figura 9. Resultados Desarrollo Profesional.....	82
Figura 10. Resultado Desempeño Laboral y Productividad.....	83
Figura 11. Resultado Compromiso y Proactividad.....	84
Figura 12. Resultados Equipo de Trabajo.....	85
Figura 13. Resultados Relación con los Superiores.....	87
Figura 14. Resultados Relación con el resto de la Institución.....	88
Figura 15. Resultados Entorno Físico.....	89
Figura 16. Resultados Identidad Institucional.....	90
Figura 17. Resultados colaboración con las demás dependencias.....	92
Figura 18. Resultados Gestión Directiva 2008.....	94
Figura 19. Resultados Gestión Directiva 2009.....	96
Figura 20. Resultados Evaluación Institucional 2011.....	99

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Requisitos y expectativas de nuestros Clientes 2011.....	57
Tabla 2. Revisión de Evidencias de 2008 a 2011.....	62
Tabla 3. Satisfacción Padres de Familia 2009.....	62
Tabla 4. Satisfacción Padres de Familia 2010-I.....	63
Tabla 5. Satisfacción Padres de Familia 2010-II.....	64
Tabla 6. Satisfacción Padres de Familia 2011.....	65
Tabla 7. Satisfacción Interna 2008.....	75
Tabla 8. Satisfacción Interna 2009.....	77
Tabla 9. Satisfacción Interna 2010	78
Tabla 10. Satisfacción Interna 2011	79
Tabla 11. Propuesta de Modelo de Evaluación del SGC en el GCRB.....	100
Tabla 12. Propuesta de Modelo de Evaluación del SGC en el GCRB.....	101

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Competencias Laborales del Personal Docente.	111
Anexo B. Evaluación de Desempeño Docente.	112
Anexo C. Observación de Clase.	114
Anexo D. Informe Cumplimiento Plan de Estudios.	116
Anexo E. Matriz de Indicadores de Gestión.	117
Anexo F. Tablero de Control de Servicio No Conforme.	118

RESUMEN

En el mundo actual, la calidad se ha convertido en una necesidad ineludible para lograr la participación dentro de un mercado, por esta razón, la implementación de sistemas de gestión de calidad en las organizaciones se ha convertido en una estrategia clave para enfrentar retos significativos relacionados con la rentabilidad, competitividad, globalización, capacidad de adaptación y crecimiento. Esta es la razón principal para realizar la presente investigación, debido a que el Gimnasio Campestre Reino Británico (GCRB) ha implementado un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para aprovechar y desarrollar el potencial existente en la organización, ayudando a mejorar la efectividad operativa, reducir los costos, lograr mejoras continuas y aumentar la satisfacción de los clientes.

El SGC implementado en la institución bajo la Norma ISO 9001 desde el segundo semestre del año 2009, ha permitido identificar y gestionar diferentes estrategias de mejora para satisfacer los requisitos y necesidades de los clientes; y la estandarización de procesos en el cumplimiento a los objetivos estratégicos e indicadores de gestión.

Actualmente la institución planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del producto, asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente la eficacia del sistema; pero no se evalúa el impacto de su implementación en la organización. Es aquí donde se pretende que el resultado de esta investigación sea estructurar un Modelo de Evaluación del SGC, el cual permita determinar si se producen los efectos deseados en la institución, a partir de una estimación cuantitativa de estos beneficios y la evaluación de si ellos son o no atribuibles a la intervención del sistema.

PALABRAS CLAVE: Calidad en Educación, Satisfacción, ISO 9001:2008

ABSTRACT

In the world today, quality has become an inescapable requirement to get the participation in the market that is why, the implementation of the quality management system also, has become a key strategy to face significant challenges related to profit-earning capacity, competitiveness, globalization, adaptation and growth. To balance all of the requirements before, could be difficult or sometimes a discouraging. Is in this statement where management system comes to play an important role. It allows developing and taking advantage of the organization potential, helping to improve working effectiveness, to reduce costs and increase the customer satisfaction.

Since Quality Management System was implemented at Gimnasio Campestre Reino Británico (GCRB) under Iso 9001, makes possible to identify and obtain different improvement strategies, In this way is possible to answer the need and requirements of the users; and the standardization of the processes that have allowed achieving our strategic objectives and performance indicators.

Iso 9001 has created the need to plan and implement monitoring processes, measurement and improvement tests for: showing the consent of the product and improving the effectiveness of the Quality Management System. It makes clear to evidence that SGC identifies the impact of the system in the school is an understatement, taking into account the desired results from the quantitative estimation and evaluation of the benefits.

KEY WORDS: Quality, Model, Satisfaction, Improvement Plan, ISO 9001:2008

INTRODUCCIÓN

La modernización de las Instituciones Educativas va al ritmo de la globalización, y por ello se busca certificar estas empresas como lo hacen las organizaciones empresariales de otros sectores bajo normas internacionales. La institución educativa Gimnasio Campestre Reino Británico (GCRB) inició labores en el año 2004 y su Sistema de Gestión de Calidad (SGC) fue implementado en el año 2009, logrando la Certificación ISO 9001:2008 por parte de la Certificadora SGS Colombia S.A., en cuanto al cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 bajo el alcance de *“Diseño y prestación del servicio educativo desde preescolar hasta el grado undécimo”* (Ver anexo A); y a finales del año escolar 2010 se realizó la visita de seguimiento donde el equipo auditor determinó que el estado de desarrollo y madurez del sistema sea certificado con continuidad.

Analizar la implementación del SGC en la Institución reviste importancia porque pretende a través del diseño de un Modelo de Evaluación determinar el impacto en la institución y en su producto “servicio educativo”, permitiendo analizar cada componente a partir de los resultados tanto cuantitativos como cualitativos obtenidos.

En el acápite de la metodología se esgrimen los aspectos generales, se mencionan todos los elementos que conforman o son necesarios para el desarrollo del presente trabajo, en el apartado fases de la investigación se define con precisión el tipo de estudio que se realizó, así como las variables que participan en el problema y, por último, el apartado de resultados obtenidos muestra las herramientas utilizadas para realizar el estudio y demostrar la hipótesis planteada, todo lo anterior enmarcado dentro de un contexto participativo que requirió del aporte cognitivo de los Directivos y Docentes, obteniendo la información de varios instrumentos en especial aplicación de encuestas.

Para concluir, se puede decir que el proyecto está estructurado así: Se parte de una definición de problema, se delimita el problema, se precisa la forma de acceso al espacio objeto del diagnóstico, se define la metodología, se definen las principales categorías o variables de análisis, se seleccionan los instrumentos de recolección de información, se analiza la información y se definen los pasos para la elaboración de la propuesta.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La modernización en el sector de la educación exige que las Instituciones Educativas en Colombia se certifiquen en Calidad con normas internacionales como la ISO 9001:2008, en pro de una educación de calidad que atienda a las expectativas y requerimientos del sector, pero el certificarse no garantiza que la institución realice una evaluación de su ejecución buscando una de mejora continua en la implementación de sus procesos.

1.1. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, proporciona un modelo para el aseguramiento de la calidad en empresas que diseñan, desarrollan, producen, instalan y dan servicio a productos (ISO, 2008), sin embargo, aunque el modelo asegura la calidad respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma, los requisitos legales y los requisitos institucionales, puede quedarse en lo formal sin que profundice en el alcance de unos resultados de calidad educativa que requiere el Cliente.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo elaborar un modelo que permita evaluar el impacto institucional generado por la implementación del SGC en los procesos organizativos del GCRB?

- a. ¿Qué herramientas se deben considerar para estimar el impacto que ha generado el SGC en la Institución y en la calidad en la prestación de su servicio educativo?
- b. ¿Qué metodología debe establecerse para identificar si existen o no relaciones de causa-efecto con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Institución?

- c. ¿Cuáles son los criterios más pertinentes para determinar los componentes que evalúan el SGC y la satisfacción en el servicio educativo?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Diseñar una propuesta de modelo que permita evaluar el SGC y la satisfacción del cliente en los procesos relacionados con la prestación del servicio educativo en los niveles de Educación Preescolar a Educación Media del Gimnasio Campestre Reino Británico.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Identificar los métodos que son aplicables para los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora establecidos por el SGC del Gimnasio Campestre Reino Británico.
- b. Identificar los instrumentos y/o herramientas establecidas por la institución para evaluar la conformidad con los requisitos del producto, y la conformidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- c. Determinar los criterios más pertinentes, para evaluar el impacto que ha generado el Sistema de Gestión de Calidad en la prestación de servicio educativo del Gimnasio Campestre Reino Británico.

1.4. JUSTIFICACIÓN

De acuerdo con la norma ISO 9000, la calidad está definida como “Grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos”; y lo anterior homologado en el sistema educativo significa satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad educativa. En el Gimnasio Campestre Reino Británico, pese a que la institución ha logrado tener un buen crecimiento y recibir reconocimiento social representado en el voz a voz, junto con la obtención de la Certificación ISO 9001:2008, que un alto porcentaje de los Estudiantes de Educación Básica Secundaria y Educación Media reciben Certificación Internacional en Informática por parte de Microsoft, y el 60% de los Estudiantes de la primera promoción fueron certificados internacionalmente por la Universidad de Cambridge en nivel B 1, se desconoce cuál es el impacto que en la calidad educativa del plantel le ha representado implementar un Sistema de Gestión de Calidad.

Esta investigación está encaminada a trabajar con el colectivo directivo y docente del Gimnasio Campestre Reino Británico quienes, en equipo, deben adentrarse en la consecución de un modelo para evaluar el SGC, que permita verificar los avances significativos en el aprendizaje de los estudiantes, formas renovadas de organización escolar basadas en la participación, estructuras curriculares más adecuadas y eficaces para el aprendizaje y modos de participación más dinámicos y variados que sean la base de la calidad, entendiendo esta como el hacer las cosas bien y cada vez mejor con el fin de satisfacer las expectativas y requisitos de los clientes en cuanto a su formación en valores, liderazgo, desarrollo del conocimiento, preparación para la participación a nivel social y político como concepción de ciudadanía, formación para el trabajo, desarrollo emocional, intelectual, psicológico y otras dimensiones.

Con esta investigación se aborda la línea de investigación de la Maestría “Calidad de la Institución Educativa” y se constituye en documento importante para futuras cohortes.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES CONTEXTUALES

El Gimnasio Campestre Reino Británico es un plantel educativo de carácter formal, calendario A, que atiende los niveles educativos de Preescolar, Básica y Media Académica, fundado en el año 2003, que inicia labores en el año 2004 y gradúa la primera promoción de Bachilleres Académicos en el año 2009.

En la actualidad –año 2011 - atiende una población de 575 estudiantes entre los 4 y los 17 años de edad, de los estratos 4, 5 y 6 pertenecientes en un 17% de la población de Tenjo, un 10% pertenece a poblaciones vecinas como Funza, Mosquera, Cota, Chía, Subachoque y Tabio, y el restante 73% proviene de diferentes sectores de la ciudad de Bogotá.

Es una Institución que ha implementado diversos programas como estrategia de mejoramiento para el proceso de aprendizaje de los estudiantes:

1. Programa de Bilingüismo bajo la Metodología Internacional de DyNEd.
2. Programa de Trilingüismo bajo convenio con HANBAN Instituto Confucio.
3. Programa de Emprendimiento: Cátedra de Preescolar a Grado Noveno, y Énfasis en Administración de Empresas, Finanzas y Negocios (Grados Décimo y Undécimo).
4. Programa de Formación Valorativa.
5. Convenios con Universidades Colombianas prestigiosas: Universidad de La Sabana, Uniempresarial, Politécnico Grancolombiano y EAN.
6. Convenio de Articulación de la Educación Media con la Educación Superior: “Programa Técnico Laboral Virtual en Comercio Exterior y Aduanas” con el Politécnico Grancolombiano.
7. Modelo Educativo de Formación por Competencias: “Modelo de 7 Pilares”.

8. Instalaciones atractivas y confortables, dotadas de modernos recursos tecnológicos, espacios recreativos, canchas deportivas, granja y huerta.
9. Calidez y buen trato.
10. Grupos pequeños: 15 a 20 Estudiantes por curso.
11. Docentes idóneos.
12. Certificación ISO 9001:2008
13. Se ubica en la máxima categoría del ICFES: MUY SUPERIOR.

2.1.1. Direccionamiento Estratégico del GCRB (Documento Institucional).

2.1.1.1. Misión:

El GCRB es una institución educativa de carácter formal cuya esencia es la formación humana integral de niños y jóvenes asertivos, proactivos, visionarios y trascendentes que tengan fuertes lazos de raigambre con su identidad y una concepción mental global, para ser verdaderos ciudadanos del mundo.

2.1.1.2. Visión:

En el año 2013 el GCRB será la institución trilingüe líder caracterizada por su formación humana integral de niños y jóvenes con proyectos de vida claros, coherentes, pertinentes y prospectivos, que tengan como prioridad la transformación trascendente de su entorno a partir de proyectos empresariales con sensibilidad social.

2.1.1.3. Lema Institucional:

A través del LEMA INSTITUCIONAL el GCRB refleja su honda filosofía pedagógica y traza el horizonte que persigue: “CONOCIMIENTO, VIRTUD, FELICIDAD y VIDA”. Cada palabra tiene un significado elaborado con precisión y profundidad. CONOCIMIENTO (motivamos la inquietud intelectual de nuestros estudiantes para que elaboren preguntas, indaguen respuestas, exploren caminos y adopten posiciones con criterio amplio y razonado), VIRTUD (formamos personas respetables identificadas con los buenos modales, la honestidad, la lealtad, el respeto,

la sensibilidad, la disciplina y la responsabilidad), FELICIDAD (nuestros estudiantes reconocen que tienen todas las potencialidades para ser exitosos y felices si se esmeran en lograr siempre un esfuerzo de excelencia; son creyentes de nuestra misión en la vida: ser felices; se educan en la felicidad y para la felicidad) y VIDA (enamoram a nuestros estudiantes del principal don que poseen: la vida; se educan en la vida y para la vida).

2.1.1.4. Principios institucionales:

1. Principio de Autonomía: cultivar en los estudiantes la necesidad de tomar decisiones propias y de asumir las consecuencias que se deriven de ellas.
2. Principio de Equilibrio: equilibrar lo que los niños y jóvenes deben, pueden y quieren hacer.
3. Principio de Excelencia: cada uno de los miembros de la comunidad educativa debe poder llevar a la excelencia las capacidades que tiene dentro de sí.
4. Principio de Felicidad: favorecer la felicidad y la significación personal y guardar estrecha relación con el presente de los niños y jóvenes.
5. Principio de Identidad: estrechar los vínculos de los estudiantes con su época y su cultura.
6. Principio de Individualidad: comprender, respetar y aprovechar las diferencias de los niños y jóvenes y el tipo particular de inteligencia de cada uno de ellos.
7. Principio de Integralidad: los niños y jóvenes no son solamente estudiantes. Además de su dimensión intelectual siempre tienen presente las dimensiones emocional, espiritual, social y corporal.
8. Principio de Relevancia: privilegiar la comprensión de las leyes y las estructuras relevantes que rigen el conocimiento.
9. Principio de Respetabilidad: cultivar la honestidad, la responsabilidad, el respeto por sí mismos y por los demás.
10. Principio de Sensibilidad: desarrollar la capacidad de respuesta frente a estímulos estéticos, problemas sociales y procesos de la naturaleza.

11. Principio de Solidaridad: fomentar la participación de los estudiantes en toda actividad que implique el servicio social, la generosidad y el bien común.
12. Principio de Tolerancia: cultivar el respeto y la consideración hacia las opiniones, creencias o ideas ajenas.

2.1.1.5. Valores institucionales:

Para el GCRB, los valores son aquellas características morales en los seres humanos, importantes por sí mismos en cualquier tiempo y en cualquier lugar. El tesoro de los valores no está formado por dinero, sino por un conjunto de potencias que todo ser humano debe desarrollar y que constituyen su verdadera riqueza. Es un bien que nos llama y que nos exige una respuesta, positiva o negativa, diferenciándose entre lo bueno y lo malo. En esta decisión diaria, constante, se construye la personalidad de los individuos y con ella el tipo de país que deseamos, para lo que sólo hay un camino, mejorar nuestra calidad humana: la libre realización de valores y de hábitos buenos.

Los valores del GCRB son los siguientes:

- a. Respeto.
- b. Responsabilidad.
- c. Honestidad
- d. Tolerancia.
- e. Solidaridad.

2.1.1.6. Énfasis institucional:

Con la asesoría de la EAN (ESCUELA UNIVERSITARIA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS), el GCRB forma a los Estudiantes de Educación Media – Grados Décimo y Undécimo – en el énfasis de: Administración de Empresas y Negocios Internacionales, buscando que puedan tener un fácil ingreso a programas de Educación Superior afines, puedan tener una ventaja comparativa con Estudiantes de otros planteles que no han recibido dicha formación, puedan hacer realidad su Proyecto de Vida, así como viabilizar la inserción al mundo productivo.

2.1.1.7. Política de Calidad

El GCRB buscará satisfacer a nuestros queridos usuarios brindando un servicio educativo de calidad, adoptando el trabajo en equipo como un estilo de vida, aprendiendo permanentemente, desarrollando empoderamiento con la Filosofía Institucional, fortaleciendo una cultura de calidad entre los distintos entes institucionales y mejorando continuamente, previendo y corrigiendo errores para ser altamente productivos y competitivos.

2.1.1.8. Objetivos de Calidad

- a. Aumentar progresivamente la satisfacción de los padres de familia y estudiantes en relación con el servicio educativo brindado con el compromiso de directivos, docentes, administrativos y servicios generales vinculados a la Institución.
- b. Mejorar progresivamente el desempeño de los procesos institucionales.
- c. Fortalecer una cultura de calidad entre los distintos entes institucionales.

2.1.1.9. Objetivos Estratégicos

FINANCIERO

- a. Obtener una cartera morosa por el pago de servicios educativo inferior al 5%.
- b. Lograr una utilidad (rentabilidad) del 20% del ejercicio anual.

CLIENTE

- a. Tener una tasa de retención estudiantil no inferior al 90%.
- b. Asegurar un nivel de promoción estudiantil superior al 97%.
- c. Alcanzar un crecimiento anual sostenido de mínimo el 10% de la población estudiantil hasta copar la capacidad instalada, aumentando prioritariamente la cobertura en preescolar y grado primero de básica primaria.

- d. Posicionar la institución en el imaginario colectivo, reconociéndola como una organización seria, certificada y de excelentes resultados en el proceso formativo integral de niños y jóvenes.
- e. Fidelizar a nuestros usuarios expresándose su sentido de pertenencia a través de la revalidación de matrículas, la referenciación de otros clientes y el sentido tanto positivo como constructivo de los comentarios que hagan de la institución a otras personas.

PROCESOS

- a. Lograr que los estudiantes alcancen un nivel de competencia del idioma inglés equivalente a C1.
- b. Posicionar la institución entre los 200 mejores Colegios de Colombia según el ICFES.
- c. Desarrollar mentalidad de emprendimiento en los términos expresados por la Ley 1014 de 2006 “El emprendimiento es una manera de pensar y actuar orientada hacia la creación de riqueza. Constituye una forma de razonar y proceder centrada en las oportunidades, planteada con visión global y llevada a cabo mediante un liderazgo equilibrado y la gestión de un riesgo calculado; su resultado es la creación de valor que beneficia a la empresa, a la economía y a la sociedad”.
- d. Diseñar e implementar programas de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano.
- e. Articular la Educación Media con la Educación Superior implementando programas con entidades destacadas de Educación Superior.
- f. Estructurar un Plan de Estudios flexible para la Educación Media que posibilite al estudiante escoger entre varias opciones.
- g. Proyectar la institución para que logre el aval requerido para tener IB (Internacional Bachelor) en los Grados 10°. y 11°. de Educación Media.
- h. Concretar Convenios con entidades dedicadas a intercambios estudiantiles con instituciones educativas internacionales.

- i. Adecuar la infraestructura según las características de los estudiantes de cada Nivel y/o Ciclo Educativo, definiendo una identidad que caracterice a cada grupo escolar.

APRENDIZAJE

- a. Lograr que los docentes de inglés alcancen un nivel de competencia del idioma equivalente a C1 y los restantes docentes y empleados un nivel mínimo B1.
- b. Mantener un nivel sobresaliente de satisfacción del personal interno de la Institución.
- c. Asegurar un nivel sobresaliente del desempeño laboral del personal interno de la Institución.
- d. Asegurar una sana convivencia entre los miembros de la comunidad, que privilegie la felicidad, el don de gente y la realización integral.
- e. Dotar la planta física con una infraestructura tecnológica moderna.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.1. Norma ISO 9000 (Publicado en <http://www.iso.ch>)

2.2.1.1. Definición

ISO 9000 es una serie de normas y lineamientos que definen los requerimientos mínimos, internacionalmente aceptados, para un sistema eficaz de calidad. Estas normas y lineamientos son el resultado del trabajo del Comité Técnico 176 de la Organización Internacional de Estandarización (ISO, por sus siglas en inglés).

2.2.1.2. Objetivo de la Norma ISO 9000

El objetivo de ISO es promover el desarrollo de la normalización y la cooperación técnica y económica de los países mediante el intercambio de bienes y servicios, al igual que conocimientos científicos y tecnológicos.

2.2.1.3. Gestión de la Calidad

La gestión de calidad implica un sistema y una administración total de la calidad. El sistema de calidad se entiende como la estructura organizacional, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implantar la administración de la calidad; la administración de calidad se define como el conjunto de actividades de la función general de administración que determina la política de calidad, los objetivos, las responsabilidades y la implantación de estos propósitos por medios tales como la planeación, el control, el aseguramiento y el mejoramiento de la calidad dentro del marco de ese sistema de calidad. El concepto total alude a la participación de todos los miembros de la organización escolar orientados al éxito a largo plazo a través de la satisfacción del usuario del servicio y en beneficio tanto de la misma organización como de los individuos que la conforman.

A medida que la calidad se convierte en un enfoque cada vez más importante de los negocios en todo el mundo, diversas organizaciones han desarrollado normas y guías.

Términos como administración de calidad, control de calidad, sistema de calidad y aseguramiento de la calidad adquieren significados diferentes y a veces conflictivos de una nación a otra, dentro de un mismo país, e incluso dentro de una rama industrial. La familia ISO9000 de normas internacionales es distinta a la idea tradicional de lo que es una norma. No son normas de ingeniería para medición, terminología, métodos de prueba o especificaciones de los productos; son normas de los sistemas de calidad que guían el desempeño de una empresa con necesidades específicas en áreas de diseño/desarrollo, producción, instalación y servicio. Se basan en la premisa de que ciertas características genéricas de las prácticas administrativas

pueden ser motivo de normalización, y que un sistema de calidad bien diseñado, bien implementado y cuidadosamente administrado da confianza en que los resultados satisfarán las expectativas y las necesidades de los clientes. Las normas prescriben la documentación para todos los procesos que afectan la calidad y sugieren su cumplimiento a través de auditorías conducentes a una mejora continua. Por lo tanto, las normas tienen cinco objetivos:

- a. Lograr, mantener y buscar mejorar continuamente la calidad de los productos (incluyendo los servicios) en relación con las necesidades.
- b. Mejorar la calidad de las operaciones, para satisfacer continuamente las necesidades declaradas e implícitas de clientes e interesados.
- c. Dar confianza a la gerencia general y a otros empleados de que se están cumpliendo los requerimientos de calidad y de que la mejora está ocurriendo.
- d. Dar confianza a clientes y a otros interesados de que se están satisfaciendo las necesidades de calidad en el producto entregado.
- e. Dar confianza de que se está cumpliendo con los requerimientos del sistema de calidad.

2.2.1.4. Estructura de las Normas ISO 9000

Las normas definen tres niveles de aseguramiento de la calidad (Evans, J & Lindsay W., 2000):

Nivel 1 (ISO 9001) proporciona un modelo para el aseguramiento de la calidad en empresas que diseñan, desarrollan, producen, instalan y dan servicio a productos.

Nivel 2 (ISO 9002) proporciona un modelo de aseguramiento de la calidad para empresas ocupadas sólo en producción e instalación.

Nivel 3 (ISO 9003) aplicable a empresas ocupadas únicamente en inspección y prueba final. (Pág. 218)

Existen dos normas adicionales: la ISO 9000 y la ISO 9004, éstas definen los elementos básicos de un sistema completo de aseguramiento de la calidad, y sirven de

guía para la aplicación del nivel apropiado. ISO 9000 describe los principales conceptos del aseguramiento de la calidad, como objetivos y responsabilidades de la calidad, expectativas de los interesados, ideas de un proceso, papel de los procesos en un sistema de calidad, papel de la documentación y de la capacitación en apoyo a la mejora de la calidad, y cómo aplicar las diferentes normas. ISO 9004 es una guía para el desarrollo e implementación de un sistema de calidad; examina en detalle cada uno de los elementos del sistema de calidad y puede ser utilizada para fines de auditoría interna. Juntas, estas cinco normas, se conocen como la serie ISO 9000.

Las normas están enfocadas a veinte requerimientos clave; aquellos aplicables a cada nivel:

RESPONSABILIDAD GERENCIAL:

La empresa establezca, documentos y publique sus políticas, objetivos y su compromiso con la calidad.

La empresa designe un representante con autoridad y responsabilidad para implementar y mantener los requerimientos de la norma.

La empresa proporcione recursos adecuados para administrar, realizar el trabajo y verificar actividades, incluyendo auditorías internas de la calidad.

La empresa efectúe una verificación y revisión interna del sistema de la calidad.

Estas revisiones deberán tomar en consideración los resultados de auditorías internas sobre calidad, eficiencia, defectos e irregularidades de la gerencia, soluciones a los problemas de la calidad, implementación de soluciones anteriores, manejo de productos que no cumplen, resultados de las herramientas estadísticas de calificación, y la identificación de los métodos de calidad sobre los resultados reales.

SISTEMA DE CALIDAD:

La empresa debe redactar y mantener un manual de calidad que cumpla con los criterios del estándar aplicable (9001, 9002 o 9003), que define el cumplimiento de

los requerimientos; implementar con eficiencia el sistema de la calidad y sus procedimientos documentados, y prepara planes de calidad para determinar la forma en que se cumplirán los requerimientos.

REVISIÓN DE CONTRATO:

La empresa debe revisar los contratos para evaluar si los requerimientos están definidos adecuadamente y si existe la capacidad para cumplir con los mismos.

CONTROL DE DISEÑO:

La empresa debe verificar el diseño del producto, para asegurar que se están cumpliendo con los requerimientos, y que hay instalados procedimientos de planeación de diseño y desarrollo, definición de interfaces organizacionales y técnicas, validación de resultados contra requerimientos de entrada de diseño, y la implementación de los procedimientos de verificación y validación de los diseños.

CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS:

La empresa debe establecer y mantener procedimientos para controlar documentos y datos mediante aprobaciones, distribuciones, modificaciones y cambios.

COMPRAS:

La empresa debe tener procedimientos para asegurar que los productos adquiridos cumplen con los requerimientos. Esto incluye la evaluación de subcontratistas, la producción de documentos de compra claramente redactados y revisar los productos comprados.

CONTROL DE PRODUCTOS SUMINISTRADOS POR EL CLIENTE:

Deberán establecer procedimientos para verificar, almacenar y mantener los artículos proporcionados por los clientes.

IDENTIFICACIÓN Y CAPACIDAD DE RASTREO DE LOS PRODUCTOS:

La empresa deberá identificar y rastrear los productos durante todas las etapas de la producción, entrega e instalación.

CONTROL DE LOS PROCESOS:

La empresa deberá efectuar los procesos de producción en condiciones controladas. Los procesos deben documentarse y vigilarse, y los trabajadores deben utilizar el equipo aprobado y tener criterios especificados de calidad en su trabajo.

INSPECCIÓN Y PRUEBA:

La empresa deberá mantener un registro de todas las etapas de inspección y prueba, a fin de verificar que los requerimientos se cumplan. Esto incluye la inspección de recepción en el proceso y al final, así como inspección y pruebas.

CONTROL DE EQUIPO DE INSPECCIÓN, DE MEDICIÓN Y DE PRUEBA:

La empresa deberá establecer procedimientos para controlar, calibrar y mantener equipo utilizado que demuestre la conformidad con los requerimientos.

CONTROL DE PRODUCTOS QUE NO CUMPLEN:

Deben existir procedimientos que aseguren que la empresa evita un uso inadecuado de un producto que no cumple. Esto incluye la forma en que se revisan los productos que no cumplen, y la reinspección de productos reparados o retrabajados.

ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA:

La compañía deberá investigar causas de falta de cumplimiento y actuar, tanto para corregir problemas como para evitarlos en el futuro. La acción correctiva incluye manejar las quejas de los clientes, investigar las causas de la falta de cumplimiento, y la aplicación de los controles apropiados. La acción preventiva incluye la detección,

análisis, eliminación de posibles causas de falta de cumplimiento y la iniciación de planes preventivos.

MANEJO, ALMACENAMIENTO, EMPAQUE, CONSERVACIÓN Y ENTREGA:

La empresa debe desarrollar procedimientos para manejar, almacenar, empacar, conservar y entregar correctamente los productos.

REGISTRO DE CONTROL DE CALIDAD:

La empresa debe identificar, recolectar, indicar, archivar y almacenar todos los registros relacionados con el sistema de calidad.

AUDITORÍAS INTERNAS DE LA CALIDAD:

La empresa debe establecer un sistema de auditorías internas para verificar si sus actividades cumplen con los requerimientos y para evaluar la eficiencia del SGC.

CAPACITACIÓN:

La empresa debe establecer procedimientos para identificar necesidades de capacitación y proporcionarla a todos los empleados que lleven a cabo actividades que afectan la calidad.

SERVICIO:

La empresa debe desarrollar procedimientos para asegurar que se lleve a cabo el servicio tal y como se requiere en sus contratos con los clientes.

TÉCNICAS ESTADÍSTICAS:

Los procedimientos deberán identificar técnicas estadísticas utilizadas para controlar los procesos, los productos y los servicios y la forma en que se implementan.

La implementación de ISO 9000 no es una tarea fácil. Es por demás redundante comentar que es esencial el apoyo de la gerencia general. También es importante tener empleados bien capacitados, ya que estarán aplicando los procedimientos y ocupándose de los detalles. Los gerentes y supervisores generalmente requieren capacitación para comprender las normas mismas, y prever preguntas que un auditor externo podría efectuar.

Las normas ISO 9000 originalmente tenían el propósito de ser de naturaleza de asesoría, y de ser utilizados para situaciones de contrato entre dos interesados (entre cliente y proveedor) y para auditoría interna; sin embargo, rápidamente evolucionaron a criterios para empresas que deseaban “certificar” su administración de la calidad, o para obtener “registro” a través de un auditor independiente, por lo general un laboratorio o alguna otra oficina de acreditación (conocido como el certificador).

2.2.2. Calidad en Educación

Si desde la definición entendemos por calidad a la satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de los clientes, un punto de partida en Educación es preguntarse ¿quién o quiénes son los clientes?, ¿es legítimo considerar a la educación como la empresa que debe perseguir la satisfacción de las exigencias razonables del cliente?

La calidad de la educación significa investigar, formar profesores y documentarlos. Si bien existe un conjunto de factores que influye en la calidad (los programas, los textos, la infraestructura, la formación de los profesores) ninguno de ellos ni todos juntos garantizan los resultados de la calidad; estos factores son sólo instrumentos, porque desde una vertiente axiológica la calidad tiene que ver con un sistema de valores, una expresión cultural ejercida por los principales actores: estudiantes y

profesores, los padres y la sociedad en su totalidad. Por otra parte, calidad se asocia con aprendizaje de destrezas para adaptarse y anticiparse al cambio, tales como querer aprender, desarrollar el pensamiento autónomo y resolver conflictos en situaciones nuevas.

Calidad no se asocia sólo con contenidos o resultados en la educación; hoy en día se propone definir la calidad de la educación no tanto en los fines sino en el proceso: educación de calidad es aquella que llega a todas las personas que constituyen una sociedad. Calidad se asocia con eficiencia, medida ésta en términos de quién y cuántos tienen la oportunidad de acceso y permanencia a la educación. Por otro lado, es necesario determinar si los resultados educacionales responden a los requisitos y requerimientos sociales. En síntesis, eficiencia y eficacia son los indicadores rectores. (Toranzos, L., 1996) La eficacia, al igual que la calidad, debe ser operacional y debe ser susceptible de medición.

Así, en los años setenta y principios de los ochenta, la llamada primera ola de la propuesta eficaz insistía en el mejoramiento de las puntuaciones en varios rubros cuya constante era la noción de incremento y de calidad. Hacia finales de los ochenta tomó cuerpo la segunda ola de eficacia en la educación, con la finalidad de elevar los niveles, la responsabilidad, alargar el calendario y la jornada escolar y en general conseguir un mayor rigor en la educación pública Latinoamericana. Sus propuestas se sintetizaban en los siguientes programas, (Aguerrondo, I., 2006):

- a. Gestión individualizada de la escuela.
- b. Programación y utilización flexible del tiempo.
- c. Desarrollo de entornos de colegialidad y participación.
- d. Currículum explicativo y no sólo descriptivo.
- e. Fortalecimiento de habilidades.
- f. Cambio del papel del profesor.

Durante la década de los noventa se enfocó el término eficacia hacia los aspectos más teóricos y prácticos, fue cuando en educación se aplicó el concepto de calidad total abarcando principalmente la búsqueda de métodos paso a paso que permitieran un buen resultado; se atiende entonces a todos los procesos de aula, en el binomio docente – alumno, y en la circularidad de la tarea enseñanza – aprendizaje, aprendizaje – enseñanza.

Hoy, ya no se cree en la gran reforma del sistema escolar fundada en una visión administrativa y verticalista, sino en la paulatina construcción de nuevos espacios particulares que giran alrededor de un equipo de trabajo y de una nueva dimensión del papel del profesor.

Esta es la esencia del trabajo realizado en el GCRB, en donde las nuevas encuestas de satisfacción y los resultados de la evaluación institucional apuntan a girar el SGC hacia el tener una planta de personal calificado con unas marcadas dinámicas de trabajo en equipo y de comunicación asertiva.

2.2.3. Tres referentes de calidad en la educación

Tomado de BARBER, M., 2008:

2.2.3.1. Cómo hicieron los sistemas educativos con mejor desempeño del mundo para alcanzar sus objetivos

McKinsey estudió veinticinco sistemas educativos del mundo, incluidos 10 de los de menor desempeño, a partir del análisis de los logros de los sistemas educativos de más alto desempeño según los define PISA (Programa Internacional de Evaluación de Estudiantes), entrevistando a más de cien expertos en políticas y profesionales, y visitando a escuelas para obtener referencias de más de 2 docenas de sistemas educativos de Asia, Europa, América y Medio Oriente. Combinó resultados cuantitativos con perspectivas cualitativas acerca de qué tienen en común los sistemas educativos con alto desempeño y que mejoran con rapidez.

Este estudio determinó que existen tres impulsores para lograr altos desempeños:

- a. La calidad de un sistema educativo tiene como techo la calidad de sus docentes.
- b. La única manera de mejorar los resultados es mejorando la instrucción.
- c. El alto desempeño requiere el éxito de todos los niños.

Las ideas más importantes que sustentan las tres conclusiones citadas son:

1. Excelencia en educación es una meta alcanzable y a un costo razonable. Se cita ejemplos como Singapur que siendo uno de los países con mejor desempeño, gasta menos en Educación Primaria que veintisiete de los países de la OCDE.
2. Agrupó a los países estudiados en tres categorías diferentes: Un primer grupo que incluye los 10 sistemas educativos de mejor desempeño del mundo; un segundo grupo que incluye los sistemas que están experimentando un rápido desarrollo y han introducido recientemente reformas que han mejorado los resultados de sus Estudiantes; y un tercer grupo con los sistemas educativos de economías en desarrollo de Medio Oriente y América Latina, con economías en crecimiento y ambiciosos programas de mejora.
3. Varios países aunque por décadas invirtieron ingentes recursos económicos no mejoraron los resultados. En una entrevista hecha a un experto de Nueva Zelanda, éste manifestó: “Fue ingenuo suponer que la calidad en las aulas mejoraría solo porque cambiamos nuestra estructura”. Es decir, no puede mejorarse el aprendizaje sin mejorar la instrucción.
4. La reducción de la cantidad de Estudiantes en los primeros grados tan solo lleva a una mejora en el desempeño igual a 0,2. O sea, la reducción de la cantidad de Estudiantes no tiene fuerte impacto sobre la calidad de los resultados.
5. El principal impulsor de las variaciones en el aprendizaje escolar es la calidad de los docentes.
6. Reducir la cantidad de Estudiantes de veintitrés a quince mejora el desempeño de un Estudiante promedio a lo sumo en 8 puntos porcentuales.

7. Pero un Estudiante promedio que es asignado a un Docente con alto desempeño supera en más de cincuenta puntos porcentuales sus resultados, en un lapso de 3 años, a un Estudiante promedio asignado a un Docente con bajo desempeño.
8. El impacto negativo de los Docentes con bajo desempeño es severo, particularmente en los primeros años de escolaridad.
9. Los países cuyo sistema educativo tiene mejor desempeño, reclutan a sus Docentes en el primer tercio de cada promoción de graduados (el primer 5% en Corea del Sur, el 10% superior en Finlandia y el 30% superior en Singapur y Hong Kong).
10. Las mismas políticas generales son efectivas en sistemas educativos distintos más allá del contexto cultural en que se las aplique.
11. Los países de mejor desempeño educativo han mejorado radicalmente el estatus de la profesión docente.
12. Las políticas tienen un fuerte impacto sobre el estatus.
13. Estos países uso modernas técnicas de marketing y reclutamiento para atraer los mejores candidatos a la profesión docente.
14. Los Docentes con bajo desempeño son removidos rápidamente después de su designación.
15. Se utilizan mecanismos eficaces para seleccionar Docentes que recibirán capacitación y obtendrán buenos salarios iniciales.
16. Se han determinado unas características susceptibles de identificar antes de ejercer la profesión, tales como: Alto nivel de lengua y matemática, Fuertes capacidades interpersonales y de comunicación, Deseo de aprender y Motivación para enseñar.
17. Se hace una selección especial para detectar los mejores perfiles. Un ejemplo de los factores tenidos en cuenta, está en Singapur: Análisis de CV, Pruebas de Evaluación, Entrevistas (actitud, aptitud, personalidad), y Monitoreo en el Instituto Nacional de Evaluación.
18. Tan sólo entre 1 de cada 6 y uno de cada 10 candidatos es aceptado para iniciarse como Docente.

19. Hay países que realizan una selección previa a los programas de capacitación Docente, controlando directamente el ingreso o limitando la cantidad de vacantes, además de percibir un salario durante su capacitación.
20. Los Docentes deben ser capaces de evaluar con precisión las fortalezas y debilidades de cada uno de sus Estudiantes, seleccionar los métodos de instrucción más apropiados y enseñar en forma efectiva y eficiente.
21. Cada Docente debe ser consciente de sus propias limitaciones, Cada Docente debe informarse acerca de mejores prácticas específicas, y Cada Docente debe estar motivado para realizar las mejoras necesarias.
22. Hay enfoques distintos para ayudar a los Docentes a mejorar su instrucción, acerca de sus puntos débiles, suministrarles conocimientos precisos de mejores prácticas y motivarlos para llevar a cabo las mejoras necesarias: Generación de habilidades prácticas durante la capacitación inicial; Incorporación de entrenadores a las Escuelas para dar apoyo a los Docentes; Selección y desarrollo de líderes de instrucción efectivos; Facilitación del aprendizaje mutuo.
23. Los Sistemas Educativos con alto desempeño intervienen eficazmente a nivel de cada escuela e identifican aquellas que no tienen un desempeño satisfactorio con el objetivo de elevar los estándares de desempeño. Los Sistemas de Excelencia intervienen a nivel de cada Estudiante, y desarrollan dentro de las escuelas los procesos y estructuras capaces de identificar cuándo un Estudiante está comenzando a retrasarse, interviniendo para mejorar el desempeño del niño.
24. Para garantizar el éxito de todos se requiere, a su vez, garantizar que cada Estudiante reciba la instrucción que necesita para compensar las deficiencias de su entorno; Fijar expectativas altas de lo que cada Estudiante debe saber, comprender y ser capaz de hacer; Verificar que los recursos y el financiamiento estén dirigidos a los Estudiantes más necesitados; Seguimiento puntual y cercano al desempeño de las escuelas; Definición de mecanismos efectivos para intervenir cuando las expectativas no son satisfechas.

2.2.3.2. Razones del Éxito Educativo Finlandés

Tomado de Cuadernos de Pedagogía, 2009:

Después que Finlandia se convirtiera en el primer puesto en pruebas internacionales de Ciencias Naturales, número 1 en países con menor corrupción y número 1 en ranking de países más democráticos, se convirtió en objeto de visitas y análisis para conocer las razones de su éxito, las cuales se resumen así:

1. Resulta fácil la movilidad social. Esta permeabilidad entre clases sociales se debe a la educación.
2. La diferencia entre los resultados del alumnado más capaz e inteligente y el alumnado menos capaz es muy pequeña: las escuelas lo hacen muy bien con todos; la gente confía en ellas porque son eficaces.
3. La Educación Básica de 9 años (7 a dieciséis años) es para todos sin importar edad, estatus social, lugar de residencia, sexo o lengua.
4. No hay selección en ninguna de sus etapas. Todos aprenden en las mismas aulas, sin separación por niveles de aprendizaje.
5. Casi todo el mundo asiste a una escuela pública.
6. No se hacen públicos los resultados y no se publican rankings de escuelas mejores y peores.
7. Lema: “Cada Escuela, una buena Escuela”.
8. La evaluación externa es muy limitada, proporciona evidencias, da orientación y estímulo.
9. Ser Profesor es una de las dos primeras opciones cuando se les pregunta por las profesiones más deseadas.
10. Es difícil ingresar a la Facultad de Educación: sólo el 10% lo consigue.
11. Docentes: no les ha llegado la escasa consideración y el descrédito; no son observados con lupa por la administración y por las familias; no están saturados de tareas burocráticas y administrativas; cuentan con libertad y estímulo para experimentar en sus actividades de enseñanza e interpretar el currículo oficial; pero, ante todo, se les valora y respeta.

12. Les preocupa la desafección escolar (acumulación de desinterés por niños y jóvenes).
13. Consideran que “la intervención temprana es eficaz y rentable”, al igual que “Todo gasto y esfuerzo se da por bien empleado si se consigue que los niños y los adolescentes vayan asumiendo la responsabilidad de su propio aprendizaje”.
14. Las familias viven sin ansiedad el paso a la universidad.
15. El Profesorado piensa que se obtienen mejores resultados haciendo más caso a Estudiantes con dificultades que dedicándose a los brillantes. Los más capaces pueden echar una mano sin que su progreso se resienta.
16. La Escuela es un lugar de trabajo, es un lugar de esfuerzo y de persistencia (“SISU”: Actitud especial de ser honrados y esforzarse sin rendirse con facilidad).
17. Su lengua – Finés – se pronuncia como se escribe. A ello atribuyen gran parte de su excelente nivel de lectura.
18. La educación es su preocupación social. (Pág. 5)

2.2.3.3. **Control de Procesos Para Mejorar la Calidad de La Enseñanza.**

Tomado de Gómez, G. & Tocins, A. 2004:

K SIGMA propone sustituir los vigentes modelos de calidad de la enseñanza y de centro escolar por otros que respondan a los requerimientos de los ciudadanos en la Sociedad del Conocimiento.

K SIGMA pregona dos principios claves desde la perspectiva de la función escolar:

- a. La prioridad de conseguir que la escuela sea un instrumento para la equidad.
- b. La responsabilidad de las organizaciones escolares es prestar un servicio de la máxima calidad posible y prestarlo con el mejor aprovechamiento de los medios de que disponen (efectividad y eficiencia).

En lo pertinente a la Calidad, K SIGMA propone un modelo que conduzca a las organizaciones escolares de una CALIDAD BÁSICA a una CALIDAD EN GRADO

DE EXCELENCIA. Define Calidad Básica como aquella que los Clientes suponen consustancial al servicio o al producto que reciben), Calidad Esperada como la conformada por las demandas explícitas de los Clientes (por ejemplo, enseñanza de un segundo idioma, incorporación de TIC'S, disminución de ratio Profesor – Alumno, mejora en los servicios de orientación, tasas de éxito de progresión académica, etc.), y Calidad en Grado de Excelencia como aquella que atrapa al Cliente fruto de la innovación.

Finalmente, identifica tres procesos que ocurren en el aula, los cuales es preciso articular en un modelo que tienda a una Calidad en Grado de Excelencia: a) Integra las variables que influyen directamente en la adquisición por parte de los Estudiantes de las competencias y saberes que se transmiten a través de la enseñanza escolar [actuación docente, comportamiento discente, soporte de intercambios profesor/alumno, alumnos/alumnos y profesor/alumnos/recursos], b) Características personales y sociales de Docentes y Estudiantes [formación, experiencia y rasgos personales], actitudes de Docentes y Estudiantes, Organización de los Estudiantes [agrupamiento y número de Estudiantes por Docente], y condiciones materiales de clase, y c) Clima Organizacional y la Gestión de la clase.

2.2.4. Evaluación del impacto del SGC:

Según AEDO, C (2005), La evaluación tiene como propósitos determinar si un programa produjo los efectos deseados en las personas, hogares e instituciones a los cuales este se aplica; obtener una estimación cuantitativa de estos beneficios y evaluar si ellos son o no atribuibles a la intervención del programa.

Como tal la evaluación de impacto compete tanto el estudio de la eficacia de los programas como al análisis de su eficiencia, temas que son de absoluta relevancia dado que los recursos necesarios para la realización de estos programas son escasos y presentan múltiples usos alternativos. A su vez, dado que en general estos programas

se implementan para cubrir a grupos vulnerables la evaluación de la eficacia y de la eficiencia de los programas son cruciales para acercarse hacia una sociedad con mayor equidad.

Una evaluación de impacto debe identificar si existen o no relaciones de causa efecto entre el programa y los resultados obtenidos y esperados, ya que pueden existir otros factores que ocurren durante el periodo de intervención del programa, que están correlacionados con los resultados y que no han sido causados por el programa. Por ejemplo, cambios a nivel agregado en la economía o en la sociedad, o cambios que afectan a la población objetivo del programa independiente de si son o no beneficiarios. Un elemento crucial de la evaluación es, por tanto, atribuirle sólo los beneficios causados por el programa de tal modo de no sobreestimar su tasa de retorno.

Para ello un elemento importante en la evaluación de impacto es la construcción a través de métodos estadísticos de un escenario contrafactual para el programa, es decir construir una situación hipotética en la cual hubiesen estado los beneficiarios en caso de que el programa no se hubiese implementado. A través de la comparación de la realidad con esta situación contrafactual, se intenta aislar a través de técnicas estadísticas la influencia de estos factores externos agregados que inciden en los resultados. A partir de esta construcción es factible evaluar si efectivamente existen relaciones de causa efecto entre el programa y los resultados, procediendo a una cuantificación de los beneficios.

El análisis de impacto centra su análisis en los beneficios de mediano y largo plazo obtenidos por la población beneficiaria del programa, es decir son de su interés los beneficios que no desaparecen si se deja de participar en el programa. Por ejemplo, en el caso de la evaluación de un programa de entrenamiento laboral el foco de la evaluación lo constituye el análisis y cuantificación de posibles aumentos en los salarios de sus beneficiarios; o en el caso de la evaluación de un programa de fomento

a las exportaciones el foco es sobre el análisis y cuantificación del posible aumento en el volumen exportado por parte de las empresas participantes; o en el caso de un programa de apoyo a la población en mayor riesgo de deserción es de interés el análisis y cuantificación de la retención escolar; etc. En tal sentido, el foco temporal de los beneficios se homologa al análisis de los resultados finales de los programas, los que son resultados a nivel de propósito o fin de los programas.

La estimación del impacto de un programa sobre un participante, intenta establecer la diferencia, en alguna variable que se ha escogido como indicador de resultados del programa, entre la situación que presenta un individuo (o el cambio en ésta) después de haber participado en el programa, versus la situación en que se encontraría (o el cambio en ésta) si no hubiese sido beneficiario (estado contrafactual).

En la evaluación de impacto se reconocen cuatro dimensiones que definen a una amplia variedad de tipos de estimaciones de impacto. Una primera dimensión se refiere al tipo de variable sobre la que se mide el impacto del programa. Según esto, se puede clasificar a las investigaciones en cuantitativas o cualitativas. Son cuantitativas si utilizan como indicador de impacto la diferencia atribuible al programa en alguna variable susceptible de ser descrita en forma métrica; por ejemplo: ingresos labores y probabilidad de estar ocupado. Las investigaciones cualitativas se enfocan en variables a las que no se puede aplicar una métrica; por ejemplo: dinámica familiar, estrategia de búsqueda de empleo. El análisis de los elementos cualitativos es importante ya que proporciona información relativa tanto al valor que le asignan sus beneficiarios a los programas como de los procesos que afectan los resultados, los que permiten al analista obtener una mayor comprensión de los resultados observados.

La segunda dimensión se relaciona con la forma en que se construye la muestra de individuos que se utilizará para la estimación. Dada la imposibilidad de contar con casos que se encuentren en ambas situaciones: haber participado en el programa y no

haberlo hecho, todas las estimaciones de impacto utilizan, además de la muestra de participantes sobre los cuales se ha materializado la intervención, otra muestra para efectos de comparación. La forma en que se construyen ambas muestras permite clasificar las investigaciones en experimentales y no experimentales. Las investigaciones de tipo experimental construyen ambas muestras asignando aleatoriamente a una y otra, individuos provenientes de una misma población de elegibles. De esta manera se asegura que los atributos de los individuos de ambas muestras sean, en promedio, iguales, condición necesaria para una estimación insesgada del impacto del programa. En las investigaciones no experimentales, mucho más comunes en el campo de los programas sociales las muestras no se construyen aleatoriamente, obligando a recurrir a mecanismos que propendan a lograr la deseada igualdad de medias entre los atributos de los integrantes de ambas muestras.

Una tercera dimensión tiene que ver con la forma en que se construye el indicador de impacto, lo cual afecta la forma en que se define la muestra de comparación, dando origen a cuatro tipos de estimadores: (1) El estimador “pre-post”, que compara la situación de los participantes después del programa con la situación del mismo grupo antes de iniciar su participación en él. En este caso la muestra de comparación está constituida por los mismos integrantes de la muestra de participantes, pero medida la variable de interés en un momento diferente; (2) el estimador de “corte transversal”, que compara la situación de ambas muestras en un mismo momento, típicamente posterior al término del programa. En este caso la muestra de comparación, que denominaremos muestra de control, está compuesta por individuos pertenecientes a la población de elegibles pero que no participaron en el programa; (3) el estimador de “diferencias en diferencias”, que compara los estimadores “pre-post” de la muestra de participantes versus los de la muestra de control; y (4) el estimador “marginal”, que compara la situación de participantes que recibieron una determinada “dosis” de programa (por ejemplo todas las etapas completas) versus la de otros que recibieron una “dosis” menor (por ejemplo, sólo primera etapa). En este caso, la muestra de

comparación está conformada por individuos que, siendo también participantes del programa, han recibido un grado diferente de intervención.

Una cuarta dimensión define el tipo de método de estimación utilizado para cuantificar los impactos, en los cuales es factible considerar métodos paramétricos y métodos no paramétricos. Los métodos paramétricos utilizan modelos probabilistas en los cuales la teoría se usa como una guía para la especificación de los modelos, utilizando posteriormente técnicas estadísticas en la estimación de los parámetros. Por su parte la estimación no paramétrica es un método estadístico que permite obtener la forma funcional que mejor se ajuste a los datos sin considerar cualquier guía o restricción de la teoría. Como un resultado, la estimación no paramétrica no tiene parámetros asociados.

2.2.5. Componente Antropológico en el SGC del Servicio Educativo del GCRB

Cabe anotar que en el proceso de Educación de Calidad se le debe prestar mayor atención a la visión antropológica en las prácticas pedagógicas. Un referente teórico es el artículo “La visión antropológica en la educación y la Pedagogía”, (Iafrancesco, 2011), el cual reproduzco a continuación:

La Visión Antropológica en la Educación y la Pedagogía

“Hoy en día las diferentes corrientes educativas y los diversos modelos de enseñanza y aprendizaje, incluso los instruccionales, se orientan hacia el mejoramiento de los recursos didácticos y metodológicos con fundamentaciones psicopedagógicas, científicas y, por qué no decirlo, epistemológicas, que faciliten en los(as) niños(as) y jóvenes, no sólo un ambiente propicio para el desarrollo de los distintos niveles de memoria, pensamiento, y aprendizaje, sino, también, para transmitir los valores, generar actitudes y promover aptitudes eminentemente formativas.

Hoy se pretende que el educando, sujeto de la educación, en cualquier estadio de su estadio psico-genético, se convierta en auto-generador de la dinámica creadora y restauradora de conductas y valores que lo motiven a ser persona autónoma y singular, a ejercer la libertad y la disciplina individual y social, a buscar el equilibrio entre el desarrollo físico y mental, a conocer la realidad por su aproximación investigativa, a utilizar su juicio crítico y su libertad de opción y a escoger los principios éticos, morales y espirituales que orienten su cotidianidad y sus perspectivas.

Desde la concepción de una Escuela Transformadora, y la educación personalizante-humanizadora, como teoría educativa, las instituciones educativas deben centrar sus principios básicos y objetivos en reconocer al niño, la niña y al joven adolescente como ser singular –creativo y original-, autónomo –con libertad de opción-, en apertura –es un ser con otros- y, trascendente –ser en situación y en relación con Dios, con el hombre y con el mundo, con ideales de sí mismo-, en torno a los cuales – principios y objetivos- debe orientar los recursos, actividades, procesos, eventos y momentos educativos y formativos para favorecer el desarrollo integral de los educandos.

En una Educación personalizante y humanizadora podemos distinguir y subrayar cuatro valores fundamentales: la Singularidad, la Autonomía, la Apertura y la Trascendencia.

La *Singularidad* es la dimensión por la cual la persona tiene capacidad de reconocerse a sí misma en su individualidad y con los valores y las limitaciones que le son propios. Al mismo tiempo es la que le permite distinguir a los otros, también en su dimensión de personas y con una identidad peculiar. Por la singularidad el individuo tiene la propia visión del mundo y de las cosas y un mundo de ser, sentir, pensar, actuar y de apreciar la realidad que es solamente de él.

Si en el plano físico no encontramos dos hombres absolutamente iguales, menos podemos pretenderlo a nivel de personas.

Podemos fomentar la singularidad, entre otras formas:

- a. Estimulando siempre la acción libre y responsable,
- b. Descubriendo e incentivando los valores propios de cada persona,
- c. Respetando su desarrollo bio-psico-social-afectivo y,
- d. Fomentando el conocimiento sobre sí mismo: talentos y limitaciones.

La *Autonomía* es la capacidad que tiene fundamentalmente el ser humano de optar, elegir y decidir libremente; se manifiesta en la posibilidad de trazar y realizar su proyecto personal de vida. En otras palabras, la autonomía es la posibilidad que tiene el hombre de ejercitar su libertad, mediante el recto ejercicio de la responsabilidad.

Como en el ser humano mejor que hablar de libertad, es más adecuado hablar de liberación, la autonomía es la capacidad que tiene la persona de desarrollar sus procesos liberadores. –El término libertad da a entender algo ya conquistado, mientras que el de liberación ofrece el dinamismo de lo que se va logrando–.

De todos los atributos del ser humano, es la autonomía el que quizá mejor lo configura como persona. Su libertad conquistada da la pauta de su personalización y su personalización es la medida de su libertad. Ser autónomo es manifestación de racionalidad. Sólo el hombre puede ser señor de sí mismo y capaz de autogobierno, si lo comparamos con los demás seres de la naturaleza. Podemos fomentar la autonomía, entre otras formas:

- a. Promoviendo las decisiones responsables y tanto más, cuanto mayor responsabilidad exista,
- b. Propiciando espacios dinámicos de formación para la construcción del proyecto de vida,
- c. Formando el carácter y combatiendo la pereza con voluntad mediante la autodisciplina,

- d. Aprendiendo a valorar los propios actos a la luz de principios y valores humanos y cristianos,
- e. Reconociendo los errores y rectificándolos,
- f. Estimulando en los educadores y en los educandos la reflexión, como hábito y proceso permanente.

La *Apertura* es la dimensión que amplía el horizonte personal, sacando al individuo de su egocentrismo y egoísmo, para proyectarlo socialmente, de tal manera que comprenda que las potencialidades de tu ser no podrá desarrollarlas plenamente si no es en la relación interpersonal con, para o por otras personas.

La apertura se fundamenta en la aspiración profunda del ser humano de entrar en comunión con otros seres. Si hay algo fundamental en la vida de un cristiano es el amor, camino pleno de apertura y de comunión. El hombre es hombre en la medida de su relación interpersonal. Somos personas cuanto más nos abramos a los otros por medio del servicio, la disponibilidad, la escucha, la comprensión, la solidaridad, la colaboración, la fraternidad, el compromiso, la justicia, la equidad, la empatía, la asertividad, la caridad, el altruismo.

Podemos fomentar la apertura, entre otras formas:

- a. Educando para el servicio y la disponibilidad,
- b. Educando para el liderazgo colaborativo,
- c. Promoviendo el conocimiento mutuo,
- d. Preparando para la generosa donación,
- e. Estimulando la comprensión y la solidaridad.

La *Trascendencia* es la dimensión proyectiva de la persona que lo motiva endógenamente a crecer, a perfeccionarse, a no conformarse con lo que es, a comprometerse en el descubrimiento y vivencia de valores y su crecimiento espiritual.

La persona necesita trascender, salir de sí misma para comprometerse. Al hacerlo se proyecta en un ideal de persona, en el descubrimiento y compromiso con una escala de valores propios e interiorizados con la experiencia. Cuando trasciende y alcanza metas, estas a su vez se transforman para lograr nuevos objetivos.

El proceso continuo en que vive la persona y que la impulsa siempre a ir más lejos y le obliga a defenderse, a liberarse, a transformarse, a lograr la conquista de sí mismo, es su trascendencia.

Ser persona es serlo en crecimiento ininterrumpido mediante la acción creadora. Este crecimiento y la creatividad deben estar dirigidos para que el hombre descubra, alcance y evidencie sus valores en sus actitudes y comportamientos.

La verdadera trascendencia se logra si existe una verdadera liberación a través de la acción personal y comunitaria, puesto que el hombre no vive aislado sino que, como Ser en relación, debe estar abierto al mundo, a los demás y a Dios.

Podemos fomentar la trascendencia, entre otras formas:

- a. Promoviendo el afán de superación,
- b. Enseñando a alcanzar el dominio de sí mismo,
- c. Ayudando a la superación de los defectos – del error se aprende -,
- d. Reforzando el cumplimiento de los compromisos,
- e. Aportando escenarios y proyectos para la vivencia de los valores humanos, cristianos y sociales,
- f. Generando escenarios y oportunidades para la vivencia de la fe,
- g. Favoreciendo el enriquecimiento de la espiritualidad.

Para que las instituciones educativas puedan propiciar y adelantar estos procesos educativos relacionados con la singularidad, la autonomía, la apertura y la trascendencia, es de vital importancia generar desde el currículo y el PEI, los espacios de capacitación, actualización y perfeccionamiento de los educadores-mediadores que

les permitan rescatar la vocación hoy – sobre la profesión y la ocupación – y los ayude a formarse como verdaderos educadores y mediadores y no sólo como instructores, profesores o docentes en las disciplinas a su cargo.

El perfil humano del educador-mediador en las instituciones educativas que asuman el Modelo Pedagógico Holístico Transformador implica tener unas actitudes pedagógicas, sin las cuales sería imposible formar un ser humano singular, autónomo, abierto a los demás y trascendente:

1. La capacidad de relación con Dios y lo trascendente desde su espiritualidad cristiana.
2. La responsabilidad.
3. El sentido equilibrado de la realidad.
4. El autocontrol.
5. La percepción madura de sus propias capacidades.
6. La capacidad de dominio personal.
7. La fuerza moral.
8. La perseverancia en el ánimo.
9. La serenidad.
10. La ecuanimidad.
11. La disciplina personal.
12. La capacidad de escucha.
13. El acompañamiento y la convivencia permanente con los educandos.
14. La apreciación valorada de las cosas y de los juicios emitidos.
15. El conocimiento científico y pedagógico.
16. La capacidad crítica constructiva.
17. El discernimiento.
18. La disponibilidad a la colaboración y al servicio.

Con estas actitudes, el educador-mediador puede, humanamente, asumir de forma profesional y ocupacional sus responsabilidades directivas, administrativas, pedagógicas y didácticas”.

El SGC implementado por el GCRB, establece procesos de seguimiento, medición y análisis de resultados para demostrar la conformidad con los requisitos del producto, asegurarse de la conformidad del sistema y mejorar continuamente su eficacia. De acuerdo al trabajo de McKinsey (Barber, M., 2008), es importante determinar tres impulsores para lograr altos desempeños: La calidad de un sistema educativo tiene como techo la calidad de sus docentes, La única manera de mejorar los resultados es mejorando la instrucción y El alto desempeño requiere el éxito de todos los niños. Para la cual la Institución determina el proceso de gestión de clientes que permite establecer las necesidades y requerimientos de los clientes frente a la prestación del servicio educativo en el Gimnasio y definir el nivel de satisfacción frente a los procesos y procedimientos establecidos en la Institución, detectando las acciones a mejorar; y a partir de un proceso de Evaluación Institucional, buscar establecer fortalezas y oportunidades que permitan diseñar un Plan de Mejoramiento para cualificar la calidad de servicio del GCRB.

3. METODOLOGÍA

La metodología en la investigación científica utilizada es la *Investigación Acción Participativa* (IAP), método derivado de las ciencias sociales, en el cual los miembros de la comunidad forman parte activa del proceso de investigación generando así que el conocimiento local y el científico se combinen y se desarrollen en igualdad de condiciones para lograr demostrar la hipótesis planteada, sacando así el máximo provecho posible a recursos locales.

Con la aplicación de la Metodología IAP, la comunidad educativa del GCRB analiza y comprende mejor la realidad institucional, sus problemas, necesidades y recursos para así planificar acciones y medidas para transformarla y mejorarla. Es un proceso que combina la teoría y la praxis, y que posibilita el aprendizaje, la toma de conciencia crítica de la población sobre su realidad, su empoderamiento, el refuerzo y su acción transformadora.

La *investigación* consiste en un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad estudiar los siguientes aspectos del SGC:

- a. Proceso de Gestión de Clientes: determina las necesidades y requerimientos de los clientes frente a la prestación del servicio educativo por parte del Colegio y define el nivel de satisfacción frente a los procesos y procedimientos establecidos en la Institución, detectando las acciones a mejorar.
- b. Proceso de Evaluación Institucional: busca establecer fortalezas y oportunidades que permitan diseñar un Plan de Mejoramiento para cualificar la calidad de servicio del Gimnasio Campestre Reino Británico.

La *acción* es la intervención que se hace a los aspectos evaluados.

La *participación* significa que en el proceso están involucrados no sólo los investigadores profesionales, sino la comunidad destinataria del proyecto, que no son considerados como simples objetos de investigación sino como sujetos activos que contribuyen a conocer y transformar su propia realidad.

La muestra poblacional tomada para el desarrollo de esta investigación es la Comunidad Educativa del GCRB; para la recolección de la información se usó la regla Estadística para el muestreo válido mínimo del 33% de la población que conforma la Comunidad Educativa, a través de la aplicación de encuestas de satisfacción a padres de familia y personal de la institución, además la evaluación institucional enmarcada en el documento de mejoramiento institucional del Ministerio de Educación Nacional.

El tipo de estudio realizado, en su etapa inicial, es exploratorio ya que permitió familiarizarse con el contexto particular del GCRB en cuanto a diferentes aspectos evaluados de su cotidianidad, enmarcados en su Proyecto Educativo Institucional e identificando las debilidades percibidas por los actores del mismo; para ser plasmadas en acciones de mejora a través de los planes de mejora realizados a partir de la implementación del SGC (Ver anexos).

Posteriormente la investigación adquiere un carácter descriptivo dado que se empiezan a esbozar las situaciones específicas que son susceptibles de reestructuración, permitiendo el planteamiento de posibles alternativas de solución y estrategias de seguimiento de los procesos, en busca de eliminar las causas que generan tales no conformidades.

La Investigación Acción Participativa permitió, como investigador, intervenir en la identificación de la problemática y colaborar en la propuesta de posibles alternativas de solución aportando ideas desde una mirada objetiva del acontecer institucional.

Los miembros de la comunidad Directiva, Docente y Administrativa del GCRB se han vinculado de manera activa y con compromiso real en el desarrollo de la investigación ya que ésta abre el camino para la transformación de su Colegio en pro de la calidad educativa que se proponen, lo cual se ve reflejado en la cotidianidad con sus estudiantes.

3.1. FASES DE LA INVESTIGACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DE LA PROPUESTA DE MODELO:

FASE 1 RECONOCIMIENTO DEL ENTORNO:

Como punto de partida de la investigación y construcción de la propuesta de modelo para evaluar el SGC en la institución, se llevó a cabo la revisión de los procesos y parámetros establecidos por el Gimnasio Campestre Reino Británico en el tiempo de la implementación del SGC. Se realizó una revisión de la documentación inicial del sistema y del Proyecto Educativo institucional.

Se indaga sobre las necesidades y expectativas de la Comunidad Educativa frente al PEI del GCRB y su propuesta pedagógica, para dar como resultado los “Requisitos del Cliente”, que sería la base de trabajo para el SGC en la implementación de un enfoque basado en proceso para la organización.

FASE 2 REVISIÓN DE EVIDENCIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:

En esta etapa de la investigación se inicia una revisión histórica de las evidencias recolectadas por el SGC de los miembros de la Comunidad Educativa (Padres de

Familia, Estudiantes y Personal de la Institución), con el fin de conocer la tendencia a través del tiempo sobre la satisfacción y/o conformidad de los parámetros y procedimientos establecidos por la Institución.

Es importante resaltar, que aunque se han establecido mejoras en los procesos de seguimiento, medición y análisis de mejora, el SGC presenta debilidad frente a la falta de herramientas y/o modelos que permitan evaluar la satisfacción del cliente en la prestación del servicio educativo del Gimnasio Campestre Reino Británico.

FASE 3 ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN CON UN PERFIL DE IMPACTO:

La elaboración de instrumentos se inició a través de herramientas que buscaban determinar los niveles de satisfacción de la población frente a los aspectos pedagógicos, didácticos y curriculares, relaciones interpersonales, servicio al cliente e infraestructura, para la prestación del servicio educativo. Sin embargo, a medida que el sistema fue madurando, se vio la necesidad de diseñar instrumentos que evaluaran el desempeño y aportes de las gestiones frente a la política y objetivos de calidad. Es por ello que los instrumentos que se aplican actualmente están enfocados a recolectar información para el análisis del cumplimiento de indicadores de gestión y objetivos estratégicos, para evaluar no solo la implementación del sistema, sino, la aplicabilidad y sostenibilidad del mismo.

Como parte del análisis de mejorar los instrumentos establecidos por el SGC para medir los niveles de cumplimiento de los requisitos del producto, de la norma y los legales, esta investigación tiene como propuesta diseñar un modelo que permita determinar los criterios pertinentes para valorar el SGC en la prestación del servicio educativo del Gimnasio Campestre Reino Británico.

En esta etapa de elaboración de instrumentos, se procedió al diseño de instrumentos que permitieran determinar no solo el nivel de satisfacción en el que se encontraba la institución, sino los beneficios a corto y largo plazo que han generado los procesos del sistema en la institución, con el fin de identificar el impacto a través de las fortalezas y oportunidades de mejoramiento en los siguientes aspectos:

- a. Motivación
- b. Objetivos y desarrollo profesional
- c. Desempeño Laboral / productividad
- d. Desempeño Laboral / compromiso y proactividad
- e. Relaciones y colaboración con los demás / equipo de trabajo
- f. Relaciones y colaboración con los demás / con los superiores
- g. Relaciones y colaboración con los demás / con el resto de la institución
- h. El entorno de trabajo / entorno físico y psicológico
- i. Identidad Institucional
- j. Relaciones y colaboración con las demás dependencias.

En esta fase se tuvo en cuenta la confiabilidad y la validez de la información (validez real, de contenido, de criterio y de constructor) como requisitos fundamentales en el momento de crear los instrumentos, al igual que la forma de aplicación (directa) y el tipo de preguntas (abiertas o cerradas, a escala).

FASE 4 PILOTAJE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN Y AJUSTES DE LA PROPUESTA:

Esta etapa tiene como propósito aplicar los instrumentos a una muestra poblacional de la Comunidad Educativa con el fin de detectar las fortalezas y debilidades que puedan presentar y así poder entrar a generar las mejoras en su estructura.

En esta fase se aplicaron una serie de elementos tipo: encuesta, evaluación de desempeño y observación en campo, los cuales permiten tener claro el problema, los objetivos y la hipótesis del estudio que se realiza.

FASE 5 PROPUESTA DE MODELO DE EVALUACIÓN DEL SGC EN EL GIMNASIO CAMPESTRE REINO BRITÁNICO Y LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO:

Posterior a la socialización y aplicación del prototipo a una muestra poblacional, se realizaron los ajustes y modificaciones pertinentes al instrumento; y se hace entrega de la propuesta de modelo de evaluación y los elementos requeridos para la recolección de información.

4. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. RECONOCIMIENTO DEL ENTORNO:

A partir de agosto del 2008 el Gimnasio Campestre Reino Británico inicia la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2008, la cual promueve la adopción de un enfoque basado en procesos y mejora continua con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Para el segundo semestre del año 2009, el Gimnasio Campestre Reino Británico obtiene la Certificación ISO 9001:2008 por parte de la Certificadora SGS Colombia S.A., en cuanto al cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 bajo el alcance de “*Diseño y prestación del servicio educativo desde preescolar hasta el grado undécimo*” y a finales del año escolar 2010 se realizó la visita de seguimiento donde el equipo auditor determinó que el estado de desarrollo y madurez del sistema sea certificado con continuidad.

La aplicación del sistema de procesos en la institución, junto con la identificación e interacción de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado ha permitido establecer un “enfoque basado en procesos”, permitiendo que la organización funcione de manera eficaz, se determinen y se gestionen diferentes actividades relacionadas entre sí con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados. El “enfoque basado en procesos”, es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción, enfatizando en la comprensión y el cumplimiento de los requisitos, la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor, la obtención de resultados del desempeño y

eficacia del proceso, y la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

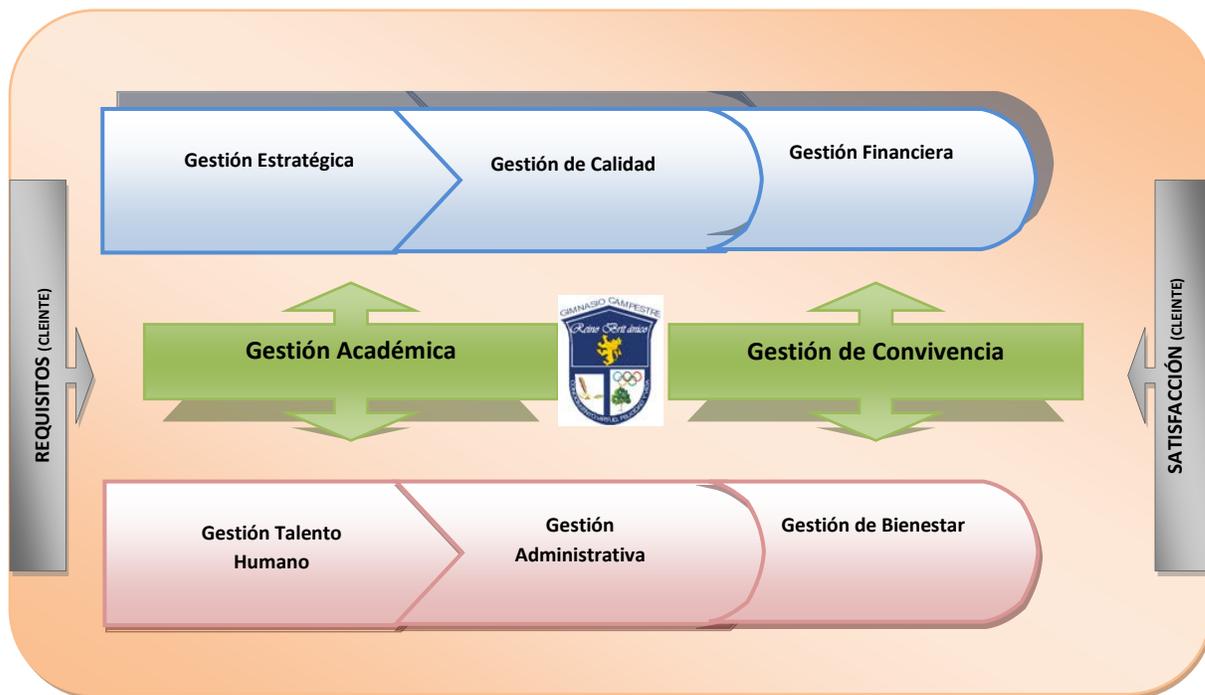


Figura 1. Mapa de procesos del GCRB 2011.

Tabla No. 1 Requisitos y Expectativas de Nuestros Clientes 2011

REQUISITOS Y EXPECTATIVAS DE NUESTROS CLIENTES 2011	PROCESOS DEL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD 2011						
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	GESTIÓN CALIDAD	GESTIÓN ACADÉMICA	GESTIÓN CONVIVENCIA	GESTIÓN HUMANA	GESTIÓN DE BIENESTAR	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Actividades recreativas y artísticas			POE-GA-004			POE-GB-004	
Trilingüismo			POE-GA-001				
Competencia del Personal				POE-GV-006	POE-GH-001 POE-GH-004 POE-GH-005		
Nivel de compromisos académicos moderados (tareas, evaluaciones, actividades pedagógicas, entre otros)			POE-GA-001 POE-GA-002				
Cantidad y costos moderados de material escolares.			POE-GA-001				POE-GD-001
Disciplina y exigencia a Estudiantes				POE-GV-001 POE-GV-002 MN-GV-001			
Formación en valores	POE-GE-001		POE-GA-001 POE-GA-002 POE-GA-004	POE-GV-002 MN-GV-001		POE-GB-003	
Disponibilidad de horarios de atención	POE-GE-001		POE-GA-001				
Infraestructura y planta física							POE-GD-003
Nivel Académico			POE-GA-001 POE-GA-002 POE-GA-003 POE-GA-004				
Adecuados procesos de enseñanza y aprendizaje			POE-GA-002				
Apoyo de bienestar a la Comunidad Educativa				POE-GV-002		POE-GB-002 POE-GB-005	
Salidas pedagógicas y Talleres a Padres de Familia	POE-GE-001		POE-GA-001 POE-GA-004			POE-GB-004	
Comunicación permanente con los Padres de Familia	POE-GE-004	POE-GC-004	POE-GA-003	POE-GV-005		POE-GB-001 POE-GB-002 POE-GB-005	POE-GD-001
Seguridad del Estudiante				POE-GV-003 POE-GV-004		POE-GB-001 POE-GB-005	POE-GD-001 POE-GD-003

4.2. REVISIÓN DE EVIDENCIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:

La Alta Dirección del GCRB se ha asegurado de que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente. Para ello se ha establecido una política de calidad adecuada al propósito de la organización que incluya un compromiso de cumplir con los requisitos, mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad y proporcionar un marco de referencia que permita revisar los objetivos de la calidad.

Como parte de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la Institución ha establecido realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos y política de calidad. Determinando los métodos, instrumentos e intervalos planificados para obtener y utilizar dicha información (de conveniencia, adecuación y eficacia continua), para establecer la conformidad con los requisitos del producto, asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Durante la etapa de implementación del sistema de calidad, se estableció el **proceso de Gestión de Clientes**, el cual busca determinar las necesidades y requerimientos de los clientes frente a la prestación del servicio educativo por parte del Colegio y definir el nivel de satisfacción frente a los procesos y procedimientos establecidos en la Institución, detectando las acciones a mejorar. Las políticas establecidas por parte de la institución para tal actividad son:

- a. Los Requisitos del cliente se evalúan y actualizan de manera precisa cada tres años.
- b. La evaluación de la satisfacción del cliente se realizará a través de la encuesta de satisfacción de padres de familia FR-GE-005 con una frecuencia semestral,

preferiblemente en el primer y tercer periodos al momento de entrega de reportes académicos y convivenciales.

- c. La evaluación de satisfacción interna se realiza a través de la evaluación FR-GH-002 con un frecuencia anual (abril) determinado las debilidades y fortalezas de la Institución y el personal Directivo.
- d. Las actividades que aportan al cumplimiento del diseño académico de la institución serán evaluadas por el personal Directivo.
- e. Los datos recogidos por las encuestas se organizarán estadísticamente y se representarán a través de gráficas estadísticas.

La Encuesta de Satisfacción de Padres de Familia durante la etapa de implementación del sistema permitió recolectar información relacionada con la percepción de los padres de familia frente a las actividades ejecutadas por la Institución y la atención que recibía por parte del personal a su disposición, sin embargo, se ve la importancia de enriquecer la información recolectada de acuerdo al nivel de madurez que fue adquiriendo el sistema en la institución, dándose la necesidad de obtener datos relacionados con el cumplimiento de objetivos institucionales, impacto de las estrategias de mejoras implementadas a nivel organizacional, el desempeño y eficacia de las gestiones. En cuanto a la Encuesta de Satisfacción Interna se implementó con un diseño enfocado a obtener resultados de valoración por parte del personal sobre los parámetros establecidos por la institución. Actualmente se cuenta con un instrumento diseñado en recolectar información relacionada con el clima laboral (motivación, objetivos y desarrollo profesional, productividad, compromiso y proactividad, relaciones y colaboración con los demás, entorno de trabajo e identidad institucional), valorar los elementos ofrecidos por la Institución a los miembros de su Comunidad y cómo esos miembros aportan a su crecimiento de mejora continua.

El GCRB en su necesidad de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, implementó el proceso de Evaluación Institucional- 2008, el cual busca establecer fortalezas y oportunidades que permitan diseñar un Plan de Mejoramiento para cualificar la calidad de servicio de la Institución.

El mejoramiento de las instituciones educativas parte del reconocimiento de la manera como están desarrollando su labor. Así permite establecer los procesos que se encuentran afianzados en la institución y han demostrado su capacidad de generar los resultados esperados, así como los que requieren ser fortalecidos. La herramienta por excelencia para llevar a cabo este reconocimiento es la autoevaluación porque permite recopilar, sistematizar, analizar y valorar la información sobre el desarrollo de las acciones y del resultado de los procesos de la institución. Esto con el fin de establecer un balance de fortalezas y oportunidades de mejoramiento que permiten elaborar un plan de mejoramiento institucional.

Por principio, la autoevaluación se sustenta en una reflexión metódica, fundada en el análisis de diferentes referentes, documentos e indicadores que permiten a los miembros de la comunidad educativa emitir juicios sobre la gestión escolar, por lo cual, la institución determinó la aplicación de la Guía de Autoevaluación para el Mejoramiento Institucional, enmarcada en los principios de Veracidad, Participación y Corresponsabilidad. Esta guía de autoevaluación contiene los elementos que invitan a una reflexión sobre la institución educativa en donde se señalan sus retos frente al proceso de integración y el mejoramiento de la calidad, recolectar información por gestiones (directiva, académica, administrativa y comunitaria) que permitan identificar la información básica requerida frente a evidencias, aplicación de procesos, impacto de desempeño e indicadores de gestión.

A partir de asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, la institución debe optimizar la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos de evaluaciones y encuestas de satisfacción, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección, planteando estrategias de mejoramiento a través del Plan de Mejora, el cual inició en la etapa de implementación del sistema de gestión de calidad con un plan de acción que pretendía corregir las falencias

detectadas durante el año escolar. Actualmente el Plan de Mejora se constituye en un proyecto a corto, mediano y largo plazo y debe planificarse de esa manera realizando una descripción de una secuencia de pasos orientados a eliminar, en lo posible, las debilidades del sistema.

El plan de mejoramiento tiene como base los resultados de la evaluación realizada durante el año escolar al enfoque basado en procesos, dentro del sistema de gestión de calidad. Su meta u objetivo es orientar las acciones requeridas para eliminar las debilidades determinadas y sus causas, sin alterar las fortalezas conseguidas. Es decir, el plan de mejoramiento es un medio conceptual y una guía para actuar según lo que se requiere, con el fin de modificar el estado actual del sistema, por un futuro de mejor calidad, conservando las fortalezas.

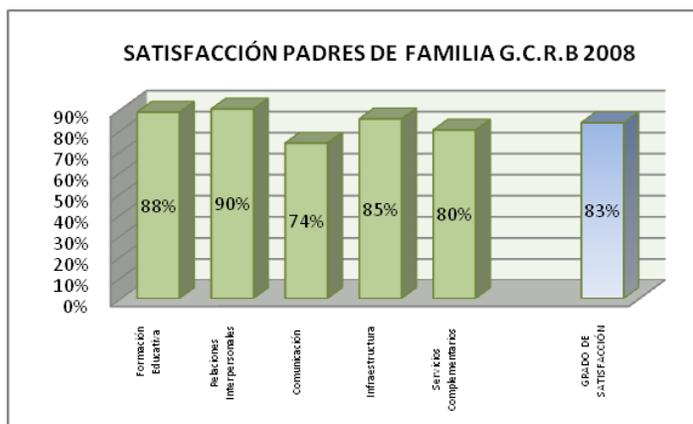
Si se tiene en cuenta que el proyecto le apunta a evaluar el impacto en la calidad educativa, entendida ésta dentro de un contexto de desarrollo humano integral, el instrumento facilitó tomar información de siete de las ocho gestiones que conforman el mapa de procesos, a saber:

- a. PROCESOS ESTRATÉGICOS: Gestión Estratégica y Gestión de Calidad.
- b. PROCESOS MISIONALES: Gestión Académica y Gestión Convivencial.
- c. PROCESOS DE APOYO: Gestión Administrativa, Gestión de Talento Humano y Gestión de Bienestar.

REVISIÓN DE EVIDENCIAS 2008 A 2011:

Tabla No. 2 Satisfacción de padres de familia año 2008.

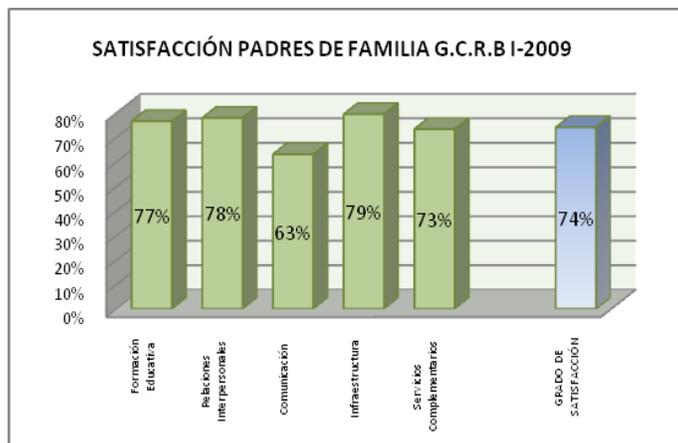
INFORMACIÓN DE ENTRADA	
Nombre	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PADRES DE FAMILIA
Fecha de realización	27 DE SEPTIEMBRE DE 2008
Tamaño Población	362 INDIVIDUOS
Tamaño de la Muestra	156 INDIVIDUOS
Rango de Cubrimiento	43 %
Características de la muestra	PADRES DE FAMILIA
Instrumento	FR-GE-005 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PADRES DE FAMILIA



ITEMS	% Satisfacción
Formación Educativa	88%
Relaciones Interpersonales	90%
Comunicación	74%
Infraestructura	85%
Servicios Complementarios	80%
GRADO DE SATISFACCIÓN	83%

Tabla No. 3 Satisfacción de padres de familia año I – II 2009

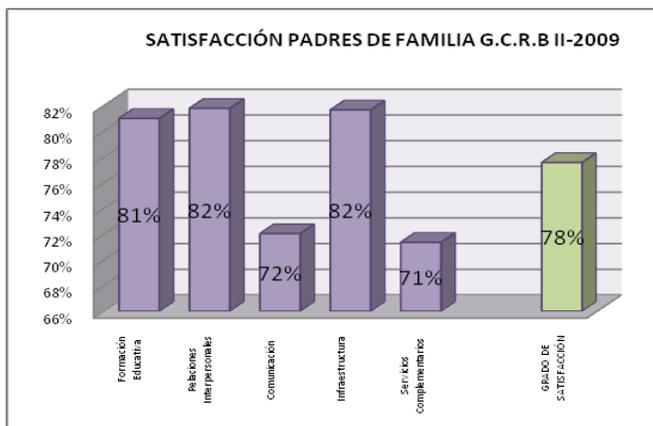
INFORMACIÓN DE ENTRADA	
Nombre	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PADRES DE FAMILIA
Fecha de realización	14 DE MAYO DE 2009
Tamaño Población	454 INDIVIDUOS
Tamaño de la Muestra	272 INDIVIDUOS
Rango de Cubrimiento	60%
Características de la muestra	PADRES DE FAMILIA
Instrumento	FR-GE-005 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PADRES DE FAMILIA



ITEMS	% Satisfacción I-09
Formación Educativa	77%
Relaciones Interpersonales	78%
Comunicación	63%
Infraestructura	79%
Servicios Complementarios	73%
GRADO DE SATISFACCIÓN	74%

INFORMACIÓN DE ENTRADA

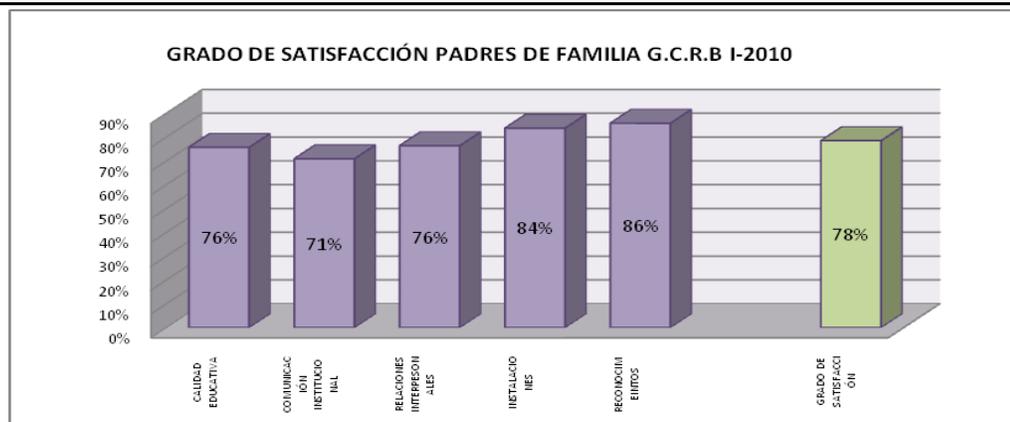
Nombre	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PADRES DE FAMILIA
Fecha de realización	25 DE SEPTIEMBRE DE 2009
Tamaño Población	454 INDIVIDUOS
Tamaño de la Muestra	320 INDIVIDUOS
Rango de Cubrimiento	70%
Características de la muestra	PADRES DE FAMILIA
Instrumento	FR-GE-005 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PADRES DE FAMILIA



ITEMS	% Satisfacción II-09
Formación Educativa	81%
Relaciones Interpersonales	82%
Comunicación	72%
Infraestructura	82%
Servicios Complementarios	71%
GRADO DE SATISFACCIÓN	78%

Tabla No. 4 Satisfacción de padres de familia año I - 2010**INFORMACIÓN DE ENTRADA**

Nombre	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PADRES DE FAMILIA
Fecha de realización	24 DE ABRIL DE 2010
Tamaño Población	480 INDIVIDUOS
Tamaño de la Muestra	271 INDIVIDUOS
Rango de Cubrimiento	56%
Características de la muestra	PADRES DE FAMILIA
Instrumento	FR-GE-005 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PADRES DE FAMILIA



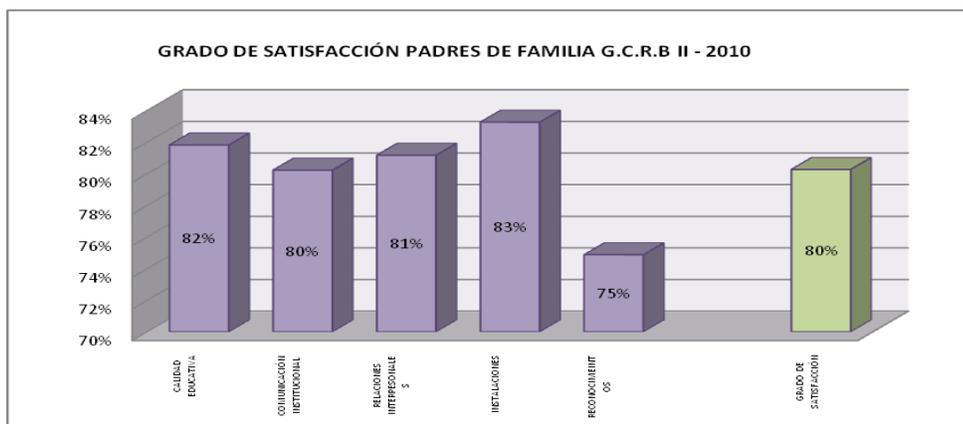
ANÁLISIS DE DATOS DE SATISFACCIÓN DE PADRES DE FAMILIA DEL Gimnasio Campestre Reino Británico I-2010

El grado de satisfacción de los Padres de Familia del Gimnasio Campestre Reino Británico para el primer semestre del año lectivo 2010 es del 78% de satisfacción, sin presentar tendencia creciente y/o decreciente frente al cierre del año escolar de 2009. Se aclara que se recibieron 329 encuestas diligenciadas, sin embargo se tomó como población de muestra 271, como promedio, el cual corresponde al número de individuos encuestados que diligenciaron de manera completa y correcta las encuestas, esto permite deducir la ausencia en el acompañamiento por parte de los responsables de su aplicación en el diligenciamiento.

ITEMS	😊%
Calidad Educativa	76%
Relaciones Interpersonales “Comunicación Institucional”	71%
Relaciones Interpersonales “Comunicación Cargos de la Institución”	76%
Instalaciones	84%
Reconocimientos y Estímulos	86%
GRADO DE SATISFACCIÓN	78%

Tabla No. 5 Satisfacción de padres de familia año 2010 II

INFORMACIÓN DE ENTRADA	
Nombre	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PADRES DE FAMILIA
Fecha de realización	25 DE SEPTIEMBRE DE 2010
Tamaño Población	486 INDIVIDUOS
Tamaño de la Muestra	247 INDIVIDUOS
Rango de Cubrimiento	50.82%
Características de la muestra	PADRES DE FAMILIA
Instrumento	FR-GE-005 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PADRES DE FAMILIA



ANÁLISIS DE DATOS DE SATISFACCIÓN DE PADRES DE FAMILIA DEL Gimnasio Campestre Reino Británico II - 2010

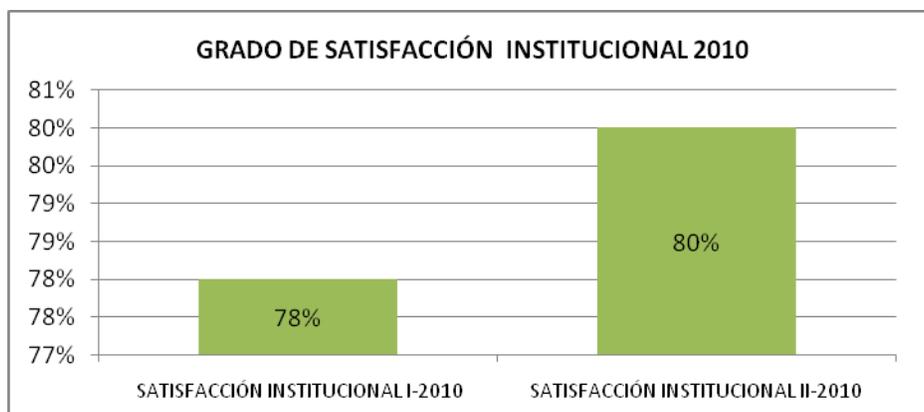


Figura No. 2 Grado de Satisfacción de Padres de Familia II 2010

El grado de satisfacción de los Padres de Familia del Gimnasio Campestre Reino Británico para el segundo semestre del año lectivo 2010 aumentó en dos puntos frente al primer semestre pasando del 78% al **80%** de satisfacción, con tendencia creciente. Los resultados obtenidos durante la valoración de los Padres de Familia en el segundo semestre del año escolar 2010 en cada uno de los ítems se encuentran en la siguiente tabla:

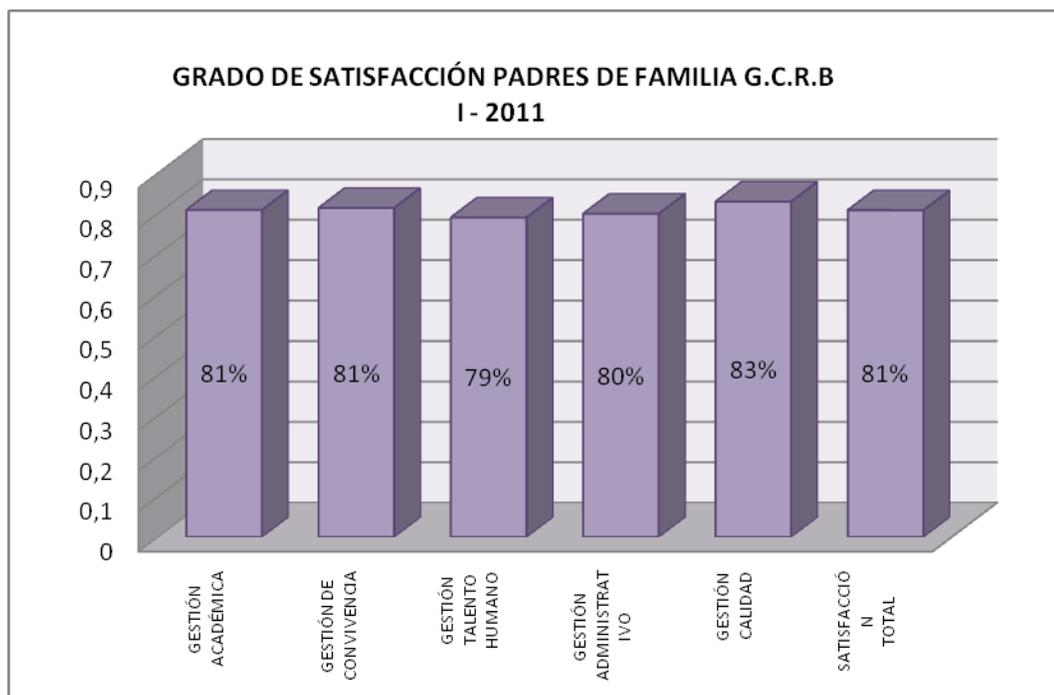
ITEMS	😊 %
Calidad Educativa	82%
Relaciones Interpersonales "Comunicación Institucional"	80%
Relaciones Interpersonales "Comunicación Cargos de la Institución"	81%
Instalaciones	83%
Reconocimientos y Estímulos	75%
GRADO DE SATISFACCIÓN	80%

Se aclara que se recibieron 289 encuestas diligenciadas, sin embargo se tomó como población de muestra 247, como promedio, el cual corresponde al número de individuos encuestados que diligenciaron de manera completa y correcta las encuestas.

Los datos y análisis que se presentan a continuación corresponden al comparativo de los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción de padres de familia del primero y segundo semestre del año escolar 2010, analizando la tendencia que se presenta.

Tabla No. 6 Satisfacción de padres de familia año 2011.

INFORMACIÓN DE ENTRADA	
Nombre	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PADRES DE FAMILIA
Fecha de realización	30 de abril de 2011
Tamaño Población	560 INDIVIDUOS
Tamaño de la Muestra	184 INDIVIDUOS
Rango de Cubrimiento	33 %
Características de la muestra	PADRES DE FAMILIA
Instrumento	FR-GE-005 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PADRES DE FAMILIA



ITEMS	😊 %
Gestión Académica	81%
Gestión de Convivencia	81%
Gestión de Talento Humano	80%
Gestión Administrativo	80%
Gestión de Calidad	83%
GRADO DE SATISFACCIÓN	81%

ANÁLISIS DE DATOS DE SATISFACCIÓN DE PADRES DE FAMILIA DEL Gimnasio Campestre Reino Británico 2011.

El grado de satisfacción de los Padres de Familia del Gimnasio Campestre Reino Británico en el **primer semestre académico del 2011 se registró un grado de satisfacción del 81%**, aumentando en tres puntos frente al primer semestre del 2010:

Se recibieron 200 encuestas diligenciadas, sin embargo se tomó como población de muestra 184, como promedio, el cual corresponde al número de individuos encuestados que diligenciaron de manera completa y correcta las encuestas.

Los datos y análisis que se presentan a continuación corresponden a la evaluación del desempeño de las gestiones del sistema de la institución.

RESULTADOS “GESTIÓN ACADÉMICA 2011”

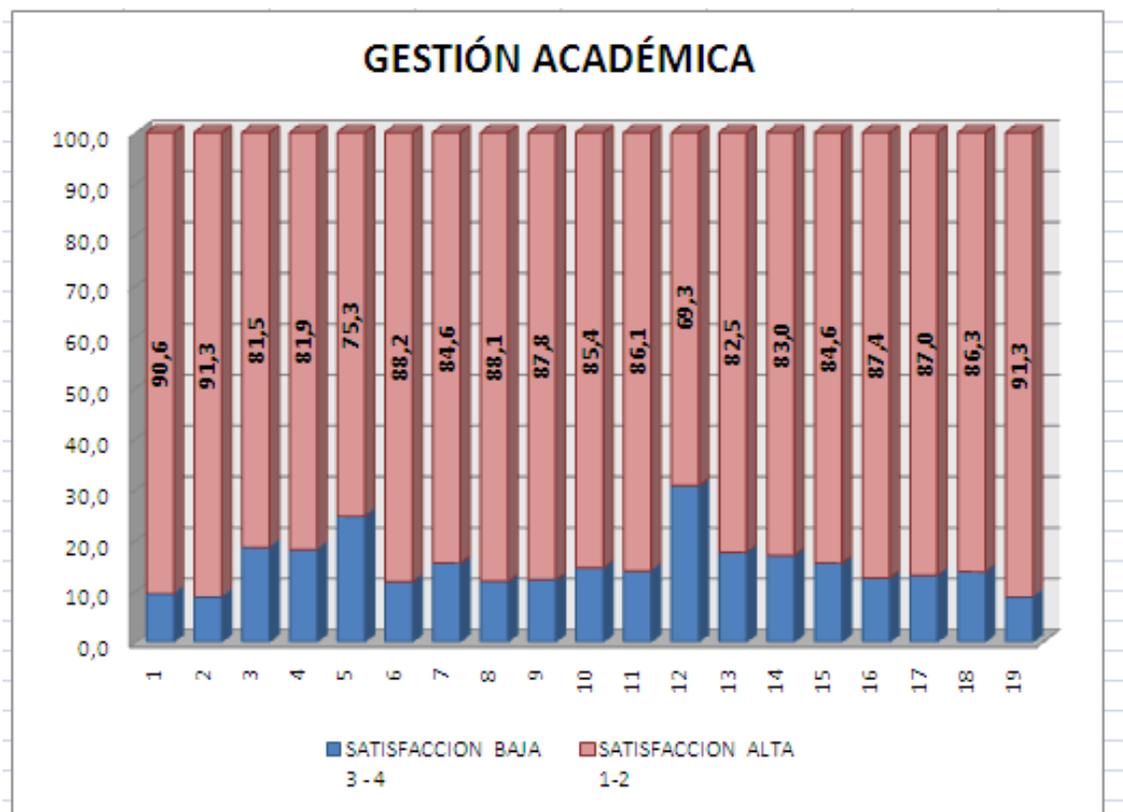


Figura No. 3 Resultados Gestión Académica 2011

I.	GESTIÓN ACADÉMICA
1.	¿Qué tan satisfecho está con la filosofía y valores del Colegio?
2.	¿Qué tan satisfecho está con la propuesta educativa que proporciona el Colegio?
3.	¿Está usted satisfecho con el desarrollo de habilidades logrado por su hij@?
4.	¿Qué tan satisfecho está con la adquisición del idioma Inglés logrado por su hij@?
5.	¿Qué tan satisfecho está con la adquisición del idioma Mandarín logrado por su hij@?
6.	¿Qué tan satisfecho está con el dominio del Español logrado por su hij@?
7.	¿Qué tan satisfecho está con la adquisición de conocimientos Matemáticos de su hij@?
8.	¿Qué tan satisfecho está con la adquisición de conocimientos Tecnológicos e Informáticos de su hij@?
9.	¿Qué tan satisfecho está con la adquisición de conocimientos de Biología, Física y Química de su hij@?
10.	¿Qué tan satisfecho está con la adquisición de conocimientos de Ciencias Sociales de su hij@?
11.	¿Qué tan satisfecho está con la adquisición de conocimientos de Ética y Religión de su hij@?
12.	¿Qué tan satisfecho está con la adquisición de conocimientos del Programa Técnico Laboral en Comercio Exterior y Aduanas del POLITÉCNICO GRAN COLOMBIANO de su hij@?
13.	¿Qué tan satisfecho está con la adquisición de conocimientos de Emprendimiento (Cátedra Empresarial) de su hij@?
14.	¿Qué tan satisfecho está con el desarrollo de las habilidades Artísticas de su hij@?
15.	¿Qué tan satisfecho está con el desarrollo de las habilidades físico/motoras de su hij@?
16.	¿Qué tan satisfecho está con las actividades de nivelación y profundización del proceso académico?
17.	¿Piensa que el sistema de evaluación es el adecuado para comunicar los resultados obtenidos de su hij@? (reportes de primer corte y final, citaciones).
18.	¿Qué tan satisfecho está con el acompañamiento académico que reciben los estudiantes por parte de la institución?
19.	¿Qué tan satisfecho está con los avances, innovaciones y modernización a nivel pedagógico y tecnológico que ha realizado la Institución?

ANÁLISIS DE DATOS “GESTIÓN ACADÉMICA I SEMESTRE DE 2011”

Para valorar el desempeño de la gestión académica del GCRB se plantearon preguntas enfocadas a determinar el grado de satisfacción de los padres de familia frente a la adquisición de conocimientos, desarrollo de las habilidades de sus hijos y propuestas pedagógicas que se desarrolla en la institución.

Los resultados obtenidos en el primer semestre del año lectivo 2011 por parte de los Padres de Familia frente al proceso que desarrolla el GCRB en su Gestión Académica se encuentra en el 81% de satisfacción. Un alto porcentaje de la población entrevistada manifiesta estar satisfecha con la filosofía y valores institucionales de la propuesta educativa del Colegio.

Con relación al programa de mandarín que se desarrolla en el colegio, los padres de familia se encuentran aún con grandes expectativas considerándolo como una

propuesta pedagógica interesante e innovadora, sin embargo, perciben los bajos avances en la adquisición de conocimientos del idioma por parte de sus hijos.

El Programa Técnico Laboral en Comercio Exterior y Aduanas que desarrolla el POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO como parte del programa de articulación académica entre la educación superior y media, fue evaluado por el 70% de los padres de familia de los estudiantes de grados décimo y undécimo que toman la asignatura, manifestando un 74% de satisfacción, ya que consideran que el programa no es lo suficientemente interesante para sus hijos y el aporte en la adquisición de conocimientos es bajo.

Destacan las estrategias implementadas por parte del Colegio en los procesos de nivelación y profundización académica de los estudiantes, aportando al desarrollo de su proceso de aprendizaje. Los encuestados consideran que el sistema de evaluación adoptado por el colegio permite realizar un seguimiento preventivo, disminuyendo la tasa de mortalidad académica al finalizar el periodo escolar.

RESULTADOS “GESTIÓN DE CONVIVENCIA Y BIENESTAR I- SEMESTRE DE 2011”

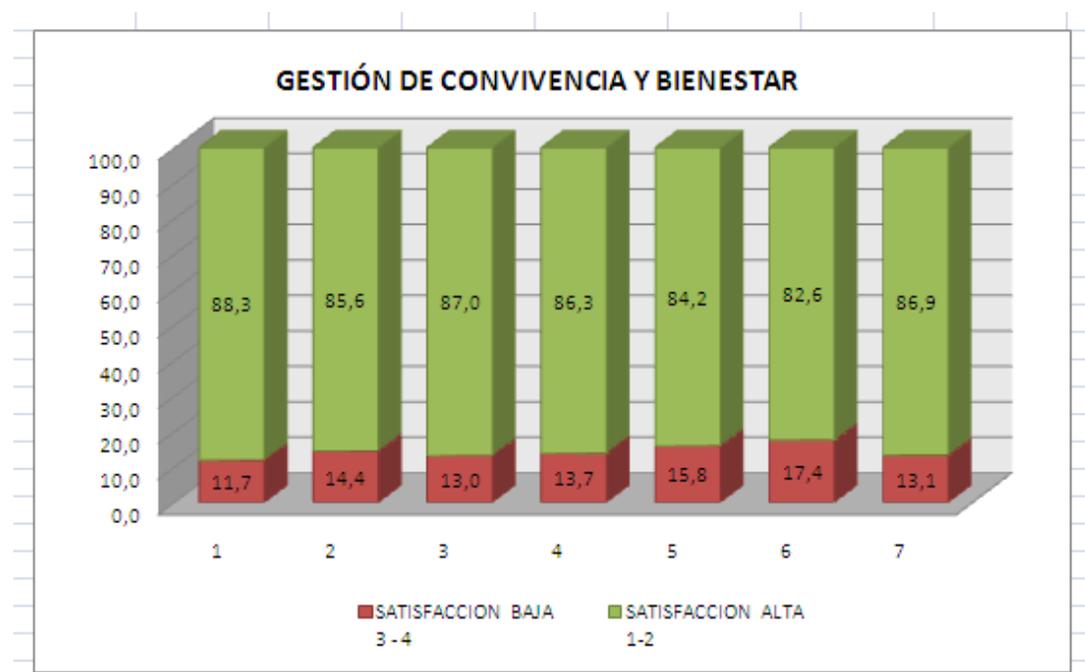


Figura No. 4 Resultados Gestión de Convivencia 2011

II.	GESTIÓN DE CONVIVENCIA y BIENESTAR
20.	¿Qué tan satisfecho está con el ambiente de convivencia y respeto que se vive en el Colegio?
21.	¿Qué tan satisfecho está con la disposición, amabilidad y oportunidad del personal del Colegio para atender las oportunidades de mejora?
22.	¿Qué tan satisfecho está con la atención y manejo que se brinda a las dificultades académicas y de convivencia?
23.	¿Qué tan satisfecho está con la asesoría y orientación psicológica que brinda la institución?
24.	¿Qué tan satisfecho está con la información que se suministra sobre los servicios, proyectos, programas y actividades?
25.	¿Qué tan satisfecho está con las actividades complementarias (salidas pedagógicas- franja especial)?
26.	¿Qué tan satisfecho está con el uso de material pedagógico, tecnológico, didáctico y recursos básicos para el proceso de aprendizaje?

ANÁLISIS DE DATOS “GESTIÓN DE CONVIVENCIA Y BIENESTAR I- SEMESTRE 2011”

Frente al compromiso de la institución en construir una comunidad caracterizada por su autorregulación y autodisciplina en cada uno de los miembros, es valorado con un grado de satisfacción del 81% de favorabilidad.

Los resultados obtenidos en los ítems que valoran el desempeño de la Gestión de Convivencia y Bienestar permiten observar que los padres de familia tienen una percepción satisfactoria del ambiente de convivencia y respeto que se vive en el Colegio, la atención, la disposición y manejo que brinda el personal de la institución en las dificultades académicas, de convivencia y oportunidades de mejora.

Frente a las actividades complementarias planeadas para este año escolar por parte de la institución, el 84.2% de la población manifiesta satisfacción con las actividades de la franja especial, las cuales están enfocadas a brindar acompañamiento académico y desarrollo de habilidades lúdicas y artísticas en los estudiantes.

RESULTADOS “GESTIÓN TALENTO HUMANO I-SEMESTRE 2011”

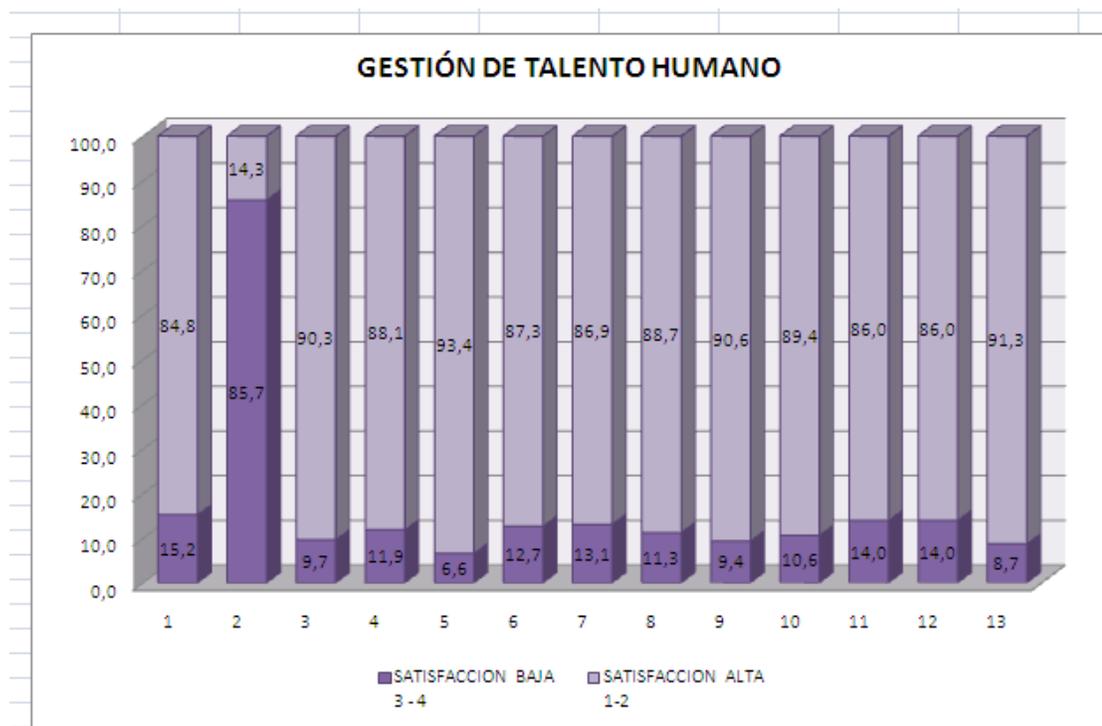


Figura No. 5 Resultados Gestión de Talento Humano 2011

III.	GESTIÓN TALENTO HUMANO
27.	¿Qué tan satisfecho está con el desempeño de la Rectoría del Colegio? Mr. Pedro Luis Espinosa Beltrán.
28.	¿Qué tan satisfecho está con el desempeño de la Vice-rectoría Administrativa del Colegio? Mrs. Cristina Millán Parra
29.	¿Qué tan satisfecho está con el desempeño de la Vice-rectoría Académica? Mr. Fabián Darío Contreras Lasso.
30.	¿Qué tan satisfecho está con el desempeño de la Dirección de Sección?
31.	¿Qué tan satisfecho está con el desempeño que le brinda la Dirección de Grupo?
32.	¿Qué tan satisfecho está con el desempeño de la Dirección de Calidad? Mrs. Paola Sánchez Romero
33.	¿Qué tan satisfecho está con el desempeño de la Dirección Administrativa? Mrs. Michelle Espinosa Millán
34.	¿Qué tan satisfecho está con el desempeño de la Asistente Administrativa? Mrs. Martha Tobar Palacios
35.	¿Qué tan satisfecho está con el desempeño de la Secretaria Académica? Mrs. Jenny Usme Monroy
36.	¿Qué tan satisfecho está con el desempeño de la Secretaria General? Mrs. Miriam Suárez Mayorga
37.	¿Qué tan satisfecho está con el desempeño de la Enfermera? Mrs. Carolina Sierra Ochoa
38.	¿Qué tan satisfecho está con el desempeño de los Docentes de su hij@?
39.	¿Qué tan satisfecho está con el desempeño de los vigilantes y servicios generales de la Institución?

ANÁLISIS DE DATOS “GESTIÓN TALENTO HUMANO I-SEMESTRE 2011”

Para el GCRB la disponibilidad, amabilidad y actitud asertiva del personal de la institución se ha convertido en una de las piezas claves en la prestación de servicio al cliente y el desempeño de la Gestión de Talento Humano.

Para los padres de familia de la comunidad del GCRB, el desempeño del personal de la institución es valorado con un 82% de satisfacción. Destacan la labor del Vice-Rector Académico (82%), Directores de Curso (90%) y Director(a) de Sección (85%): Sección I: 90% de satisfacción, Sección II: 97% de satisfacción y Sección III: 80%.

Frente al personal administrativo y directivo, consideran que son personas competentes para cumplir las funciones y responsabilidades de su cargo, destacan la labor estratégica e innovadora del Rector, en su objetivo de posicionar a la Institución con uno de los centros educativos de mayor proyección académica y formativa. Sin embargo, para un gran porcentaje de padres de familia el cargo y funciones de la Vice-Rectora Administrativa no son reconocidas en el Colegio.

RESULTADOS “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE APOYO I-SEMESTRE 2011”

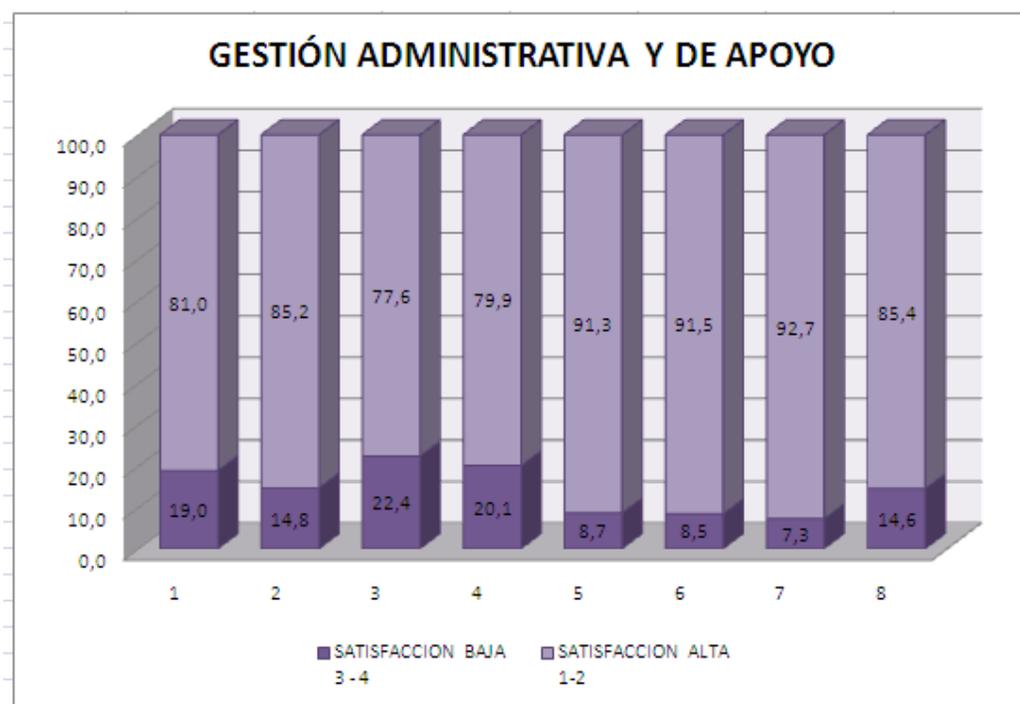


Figura No. 6 Resultados Gestión Administrativa y de Apoyo 2011

IV.	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE APOYO
39.	¿Cómo evalúa el servicio brindado por el Restaurante?
40.	¿Cómo evalúa la calidad de los alimentos suministrados por la institución?
41.	¿Cómo evalúa la calidad, responsabilidad, respeto y amabilidad del Personal de Restaurante?
42.	¿Cómo evalúa el servicio brindado por la empresa de Transporte Escolar City Tour?
43.	¿Cómo evalúa la calidad, responsabilidad, respeto y amabilidad del Personal de City Tour?
44.	¿Cómo evalúa las condiciones de las instalaciones del Colegio en cuanto a su estado, aseo y mantenimiento?
45.	¿Cómo evalúa las adecuaciones, modificaciones y ampliaciones efectuadas a las instalaciones del Colegio?
46.	¿Cómo evalúa el sistema de comunicación institucional? (Cibercolegios)

ANÁLISIS DE DATOS “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE APOYO I- SEMESTRE 2011”

Los ítems de la Gestión Administrativa y de Apoyo evaluaron el servicio brindado por los proveedores de servicios complementarios y las condiciones de la planta física, con un 80% de satisfacción.

Al valorar las instalaciones y condiciones de la planta física del Colegio, los Padres de Familia tienen un 84% de satisfacción a nivel general frente a las modificaciones y mejoramiento continuo, sin embargo se observa que la población entrevistada de la sección de la primera infancia, manifiesta poca satisfacción con las instalaciones y aseo de los baños.

Con relación a la prestación de servicios complementarios, el servicio de alimentación se encuentra valorado en un 79% de satisfacción frente a la calidad de los alimentos suministrados, se requiere implementar estrategias que mejoren la calidad y amabilidad del personal de restaurante. En cuanto al servicio de transporte escolar, el 77% de la población entrevistada se encuentra satisfecha con el servicio que brinda City Tour, manifiestan los diversos inconvenientes de logística y comunicación por parte de la empresa ante las novedades que involucran directamente a sus hijos.

RESULTADOS “GESTIÓN DE CALIDAD I- SEMESTRE 2011”

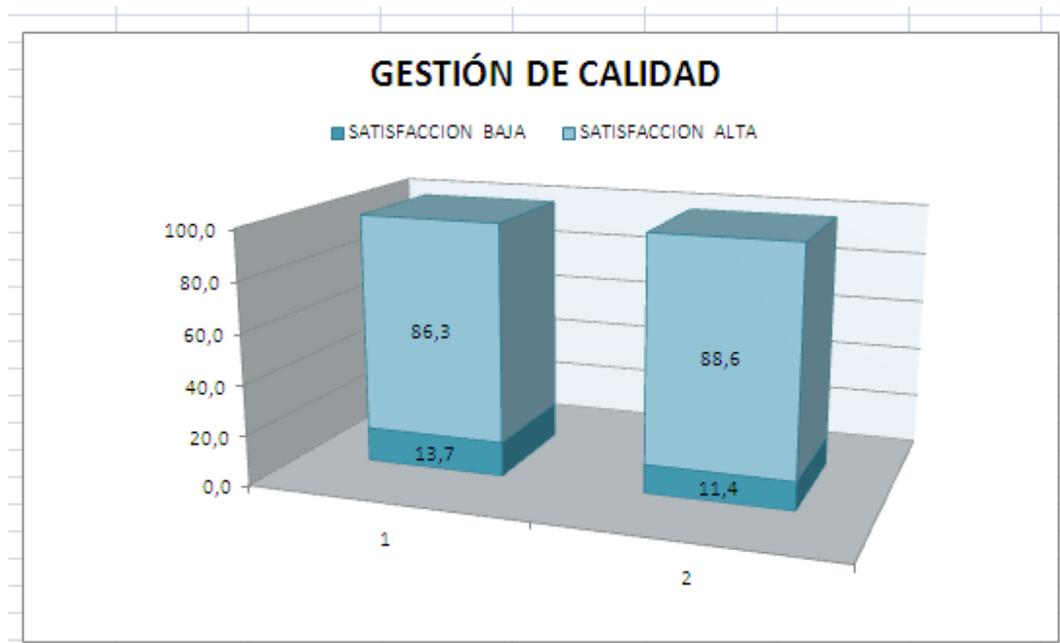


Figura No. 7 Resultados de la Gestión de Calidad 2011

V.	GESTIÓN DE CALIDAD
47.	¿Qué tan contento/satisfecho observa a su hij@ en el Colegio?
48.	En general, ¿Qué tan satisfecho está con el Colegio?

ANÁLISIS DE DATOS “GESTIÓN DE CALIDAD I- SEMESTRE 2011”

El 82% de los padres de familia perciben que sus hijos se encuentran a gusto con el Colegio, y manifiestan su agradecimiento en el acompañamiento permanente. Dando a conocer su satisfacción en el cumplimiento de expectativas y necesidades requeridas para la educación formal y de bienestar para sus hijos.

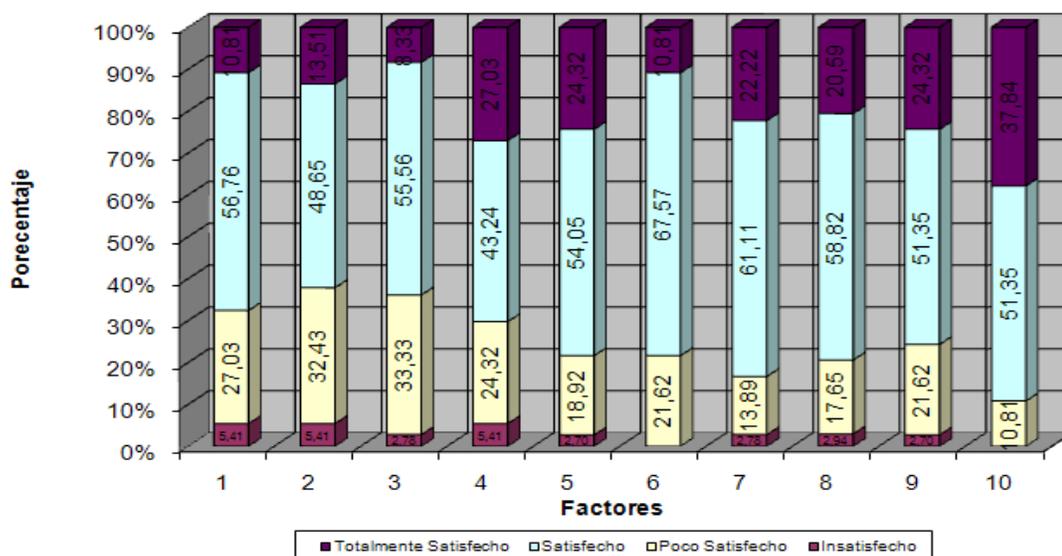
Tabla No. 7 Satisfacción interna año escolar 2008.

INFORMACIÓN DE ENTRADA	
Nombre	Encuesta de Satisfacción Interna FR-GH-003
Fecha de realización	Junio 4 de 2008
Tamaño Población	40 individuos
Tamaño de la Muestra	37 individuos
Rango de Cubrimiento	92 %
Características de la muestra	Población está conformada por personal docente, servicios generales y administrativos de la Institución.
Instrumento	Encuesta.

1	El espacio que brinda el Colegio para su crecimiento profesional	6	La remuneración que recibe por su trabajo
2	El reconocimiento que hace el Colegio a su gestión	7	El ambiente que se vive en el Colegio
3	Las actividades de bienestar y desarrollo que brinda el Colegio	8	La estabilidad en el Colegio
4	Las herramientas y el material que le brinda el Colegio	9	Las relaciones con mis superiores
5	La capacitación que le brinda el Colegio	10	Las relaciones con mis compañeros

RESULTADOS

Encuesta de Satisfacción Interna (FR-GH-003)



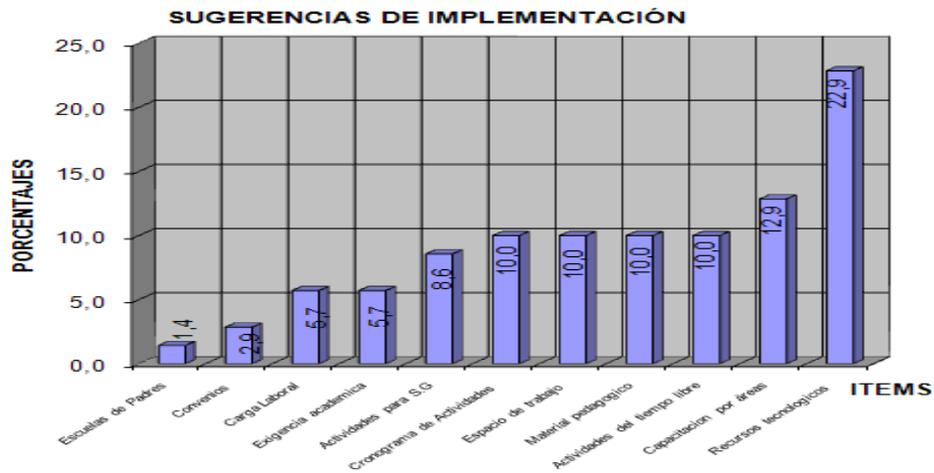
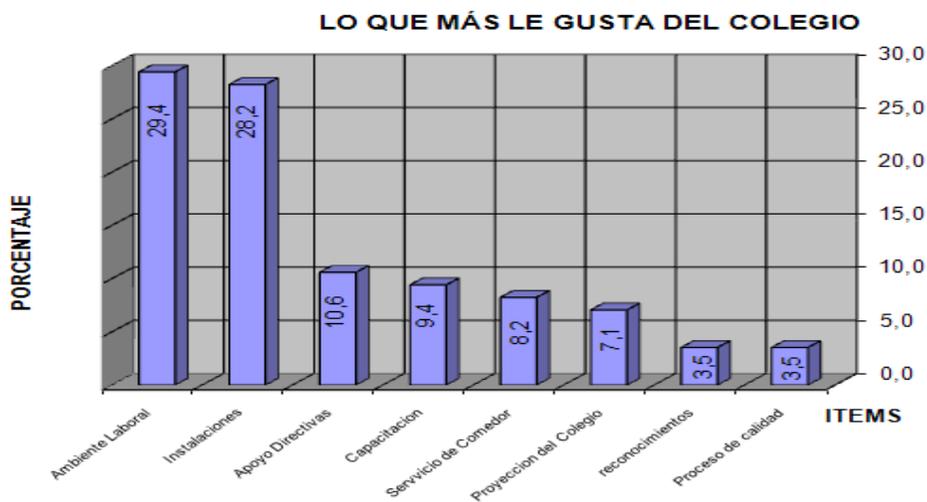
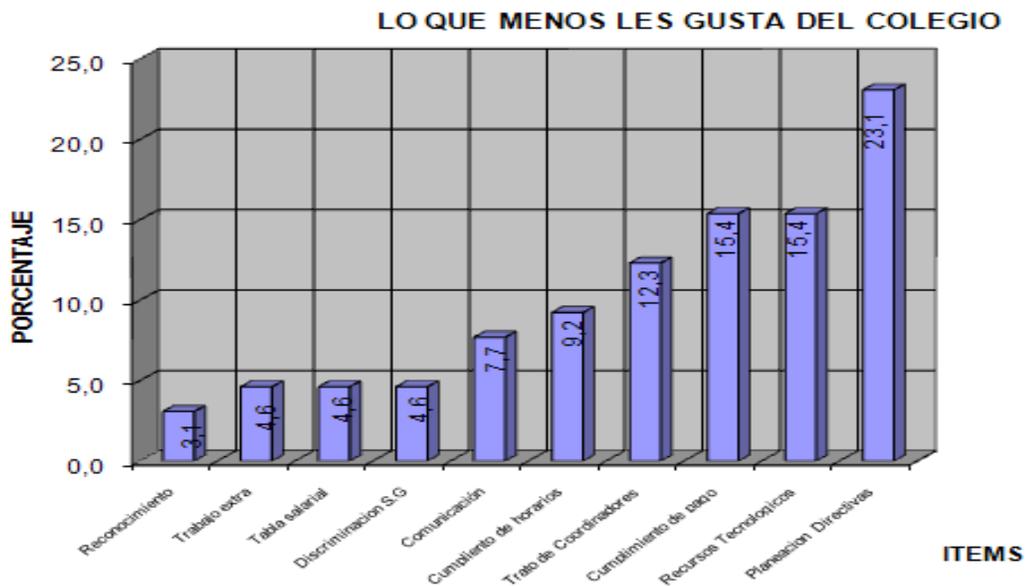


Tabla No. 8 Satisfacción interna año escolar 2009

INFORMACIÓN DE ENTRADA	
Nombre	Encuesta de Satisfacción Interna FR-GH-003
Fecha de realización	Abril 13 de 2009
Tamaño Población	40 individuos
Tamaño de la Muestra	21 individuos
Rango de Cubrimiento	51 %
Características de la muestra	Población está conformada por personal docente, servicios generales y administrativos de la Institución.
Instrumento	Encuesta.

1	El espacio que brinda el Colegio para su crecimiento profesional	6	La remuneración que recibe por su trabajo
2	El reconocimiento que hace el Colegio a su gestión	7	El ambiente que se vive en el Colegio
3	Las actividades de bienestar y desarrollo que brinda el Colegio	8	La estabilidad en el Colegio
4	Las herramientas y el material que le brinda el Colegio	9	Las relaciones con mis superiores
5	La capacitación que le brinda el Colegio	10	Las relaciones con mis compañeros

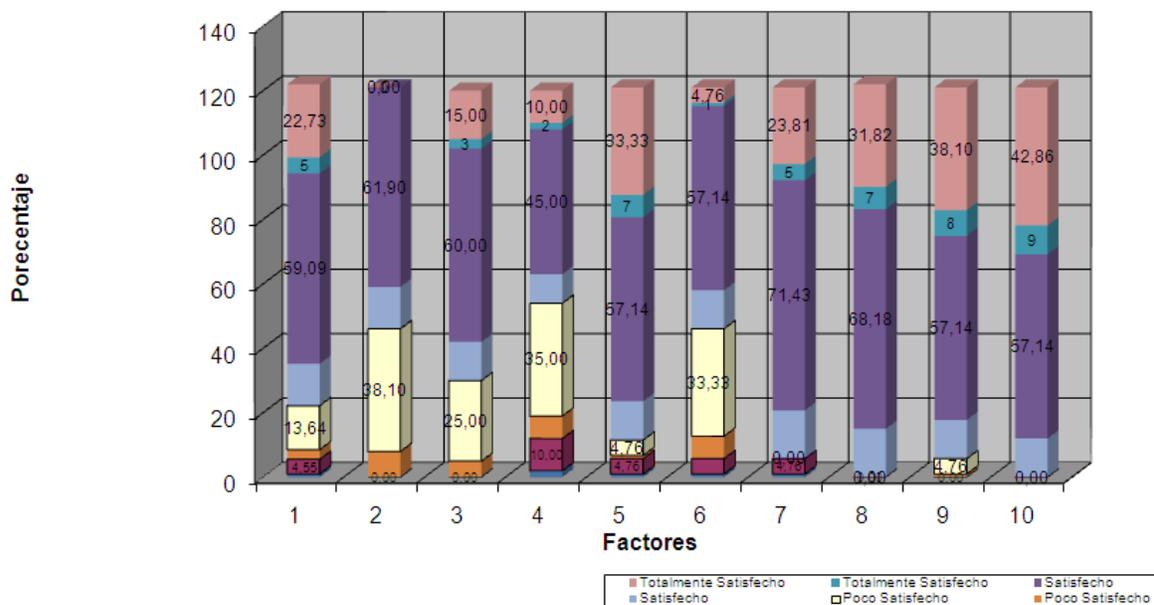
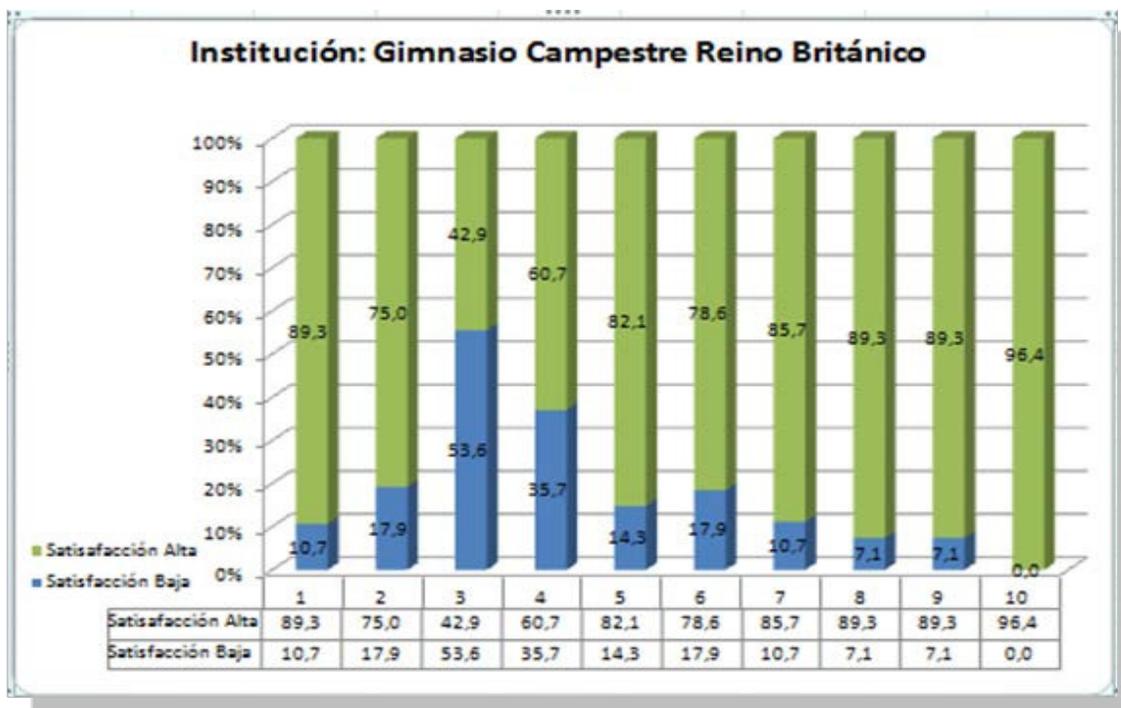
RESULTADOS**Encuesta de Satisfacción Interna (FR-GH-003)**

Tabla No. 9 SATISFACCIÓN INTERNA AÑO ESCOLAR 2010

INFORMACIÓN DE ENTRADA	
Nombre	Encuesta de Satisfacción Interna FR-GH-003
Fecha de realización	Abril 05 de 2010
Tamaño Población	40 individuos
Tamaño de la Muestra	28 individuos
Rango de Cubrimiento	53 %
Características de la muestra	La población está conformada por personal Directivo, Docente, Servicios Generales, Mantenimiento y Administrativos de la Institución.
Instrumento	Encuesta de Satisfacción Interna.

ÍTEMES DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

1	El espacio que brinda el Colegio para su crecimiento profesional	6	La remuneración que recibe por su trabajo
2	El reconocimiento que hace el Colegio a su gestión	7	El ambiente que se vive en el Colegio
3	Las actividades de bienestar y desarrollo que brinda el Colegio	8	La estabilidad en el Colegio
4	Las herramientas y el material que le brinda el Colegio	9	Las relaciones con mis superiores
5	La capacitación que le brinda el Colegio	10	Las relaciones con mis compañeros



Cuatro Grado de Satisfacción					
No.	1	2	3	4	TOTAL
1	2	2	63	16	74%
2	0	10	45	24	71%
3	2	26	36	0	57%
4	1	18	45	8	64%
5	0	8	48	28	75%
6	1	8	54	16	71%
7	1	4	51	28	75%
8	1	2	69	8	71%
9	1	2	51	32	77%
10	0	0	42	52	84%

Grado de Satisfacción Bajo – Alto		
No.	Satisf. Baja	Satisf. Alta
1	10,7	89,3
2	17,9	75,0
3	53,6	42,9
4	35,7	60,7
5	14,3	82,1
6	17,9	78,6
7	10,7	85,7
8	7,1	89,3
9	7,1	89,3
10	0,0	96,4

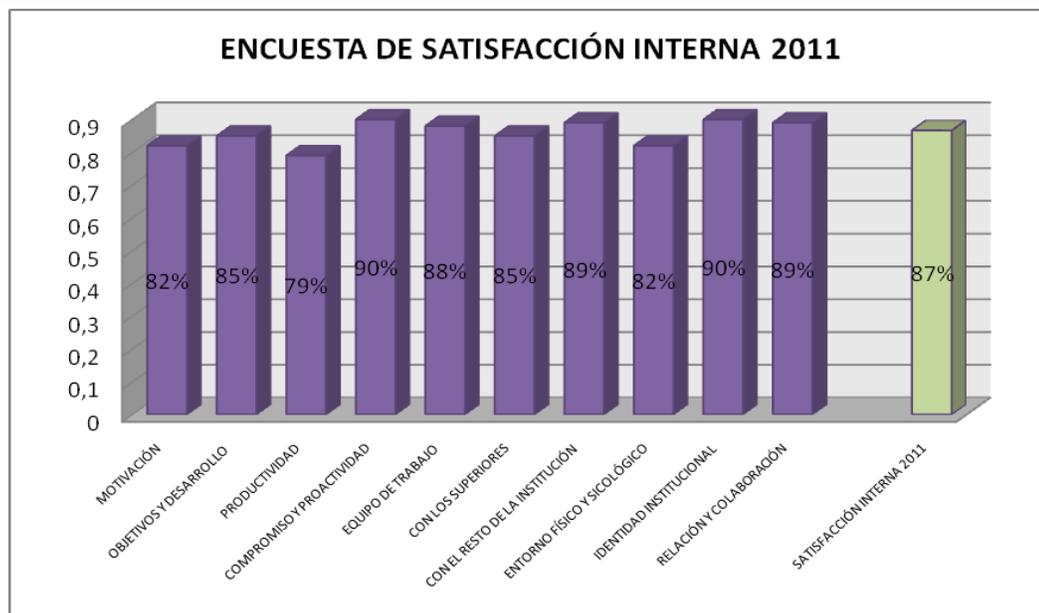
GRADO DE SATISFACCIÓN	
EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	72%
DIRECTORA DE SECCIÓN I	58%
DIRECTORA DE SECCIÓN II	85%
DIRECTORA DE SECCIÓN III	82%
DIRECTORA DE CALIDAD	88%
PSICÓLOGO	68%

Tabla No. 10 Satisfacción interna año escolar 2011

INFORMACIÓN DE ENTRADA	
Nombre	Encuesta de Satisfacción Interna FR-GH-003.
Fecha de realización	Abril 30 de 2011.
Tamaño Población	67 individuos
Tamaño de la Muestra	48 individuos
Rango de Cubrimiento	71 %
Características de la muestra	La población está conformada por personal Directivo, Docente, Servicios Generales, Mantenimiento y Administrativos de la Institución.
Instrumento	Encuesta de Satisfacción Interna (Institucional y Personal Directivo) V2 (I-2011).

ÍTEMS DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL 2011	
I. MOTIVACIÓN	VI. RELACIONES Y COLABORACIÓN CON LOS DEMÁS/ CON LOS SUPERIORES
II. OBJETIVOS Y DESARROLLO PROFESIONAL	VII. RELACIONES Y COLABORACIÓN CON LOS DEMÁS/ CON EL RESTO DE LA INSTITUCIÓN
III. DESEMPEÑO LABORAL / PRODUCTIVIDAD	VIII. EL ENTORNO DE TRABAJO/ ENTORNO FÍSICO Y SICOLÓGICO
IV. DESEMPEÑO LABORAL / COMPROMISO Y PROACTIVIDAD	IX. IDENTIDAD INSTITUCIONAL
V. RELACIONES Y COLABORACIÓN CON LOS DEMÁS/ EQUIPO DE TRABAJO	X. RELACIONES Y COLABORACIÓN CON LOS DEMÁS DEPENDENCIAS

RESULTADOS EVALUACIÓN INSTITUCIONAL 2011



ITEMS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN INTERNA 2011	😊 %	ITEMS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN INTERNA 2011	😊 %
MOTIVACIÓN	82%	RELACIONES Y COLABORACIÓN CON LOS DEMÁS/ CON LOS SUPERIORES	85%
OBJETIVOS Y DESARROLLO PROFESIONAL	85%	RELACIONES Y COLABORACIÓN CON LOS DEMÁS/ CON EL RESTO DE LA INSTITUCIÓN	89%
DESEMPEÑO LABORAL / PRODUCTIVIDAD	79%	EL ENTORNO DE TRABAJO/ ENTORNO FÍSICO Y SICOLÓGICO	82%
DESEMPEÑO LABORAL / COMPROMISO Y PROACTIVIDAD	90%	IDENTIDAD INSTITUCIONAL	90%
RELACIONES Y COLABORACIÓN CON LOS DEMÁS/ EQUIPO DE TRABAJO	88%	RELACIONES Y COLABORACIÓN CON LOS DEMÁS DEPENDENCIAS	89%

ANÁLISIS DE DATOS DE SATISFACCIÓN INTERNA del personal del **GCRB**: El personal del GCRB durante el **primer semestre académico del 2011** registró un **grado de satisfacción interna del 87%**. Se recibieron 50 encuestas diligenciadas, sin embargo se tomó como población de muestra 48, el cual corresponde al número de individuos encuestados que diligenciaron de manera completa y correcta las encuestas. Los datos y análisis que se presentan a continuación corresponden a la percepción que tiene el personal de la institución frente al clima laboral de la organización.

I. RESULTADOS DE MOTIVACIÓN.

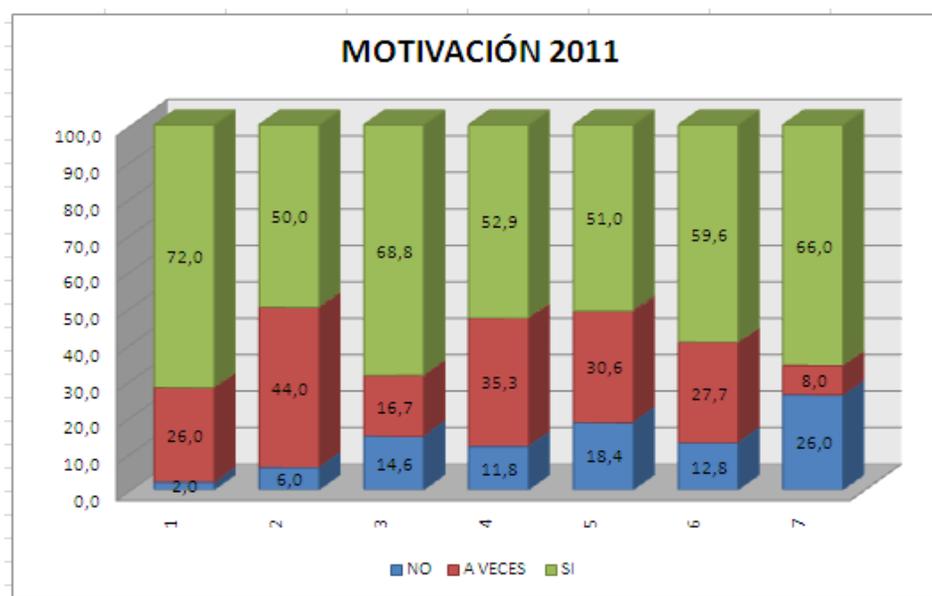


Figura No. 8 Resultados de Motivación 2011

MOTIVACIÓN	
Preguntas	
1.-	¿Te encuentras motivado en este trabajo?
2.-	¿Se han visto cumplidas las expectativas que tenías al comenzar a trabajar en la institución?
3.-	¿Has crecido profesionalmente en esta institución?
4.-	¿Consideras que tus capacidades profesionales son usadas de la forma más provechosa?
5.-	¿Se reconocen habitualmente tus buenos resultados?
6.-	A igualdad de remuneración, ¿preferirías esta institución a otra?
7.-	¿Tienes intención de seguir en esta institución a corto plazo?

ANÁLISIS DE DATOS “MOTIVACIÓN 2011”

El personal del **GCRB** manifiesta su nivel de motivación con la Institución en un **82%** de satisfacción. La población encuestada evidencia su intención de seguir laborando con el colegio cumpliendo con sus expectativas, sin embargo, recomiendan fortalecer las actividades que permitan desarrollar crecimiento profesional e institucional y el reconocimiento habitual de los buenos resultados frente a las capacidades profesionales.

II. OBJETIVOS Y DESARROLLO PROFESIONAL.

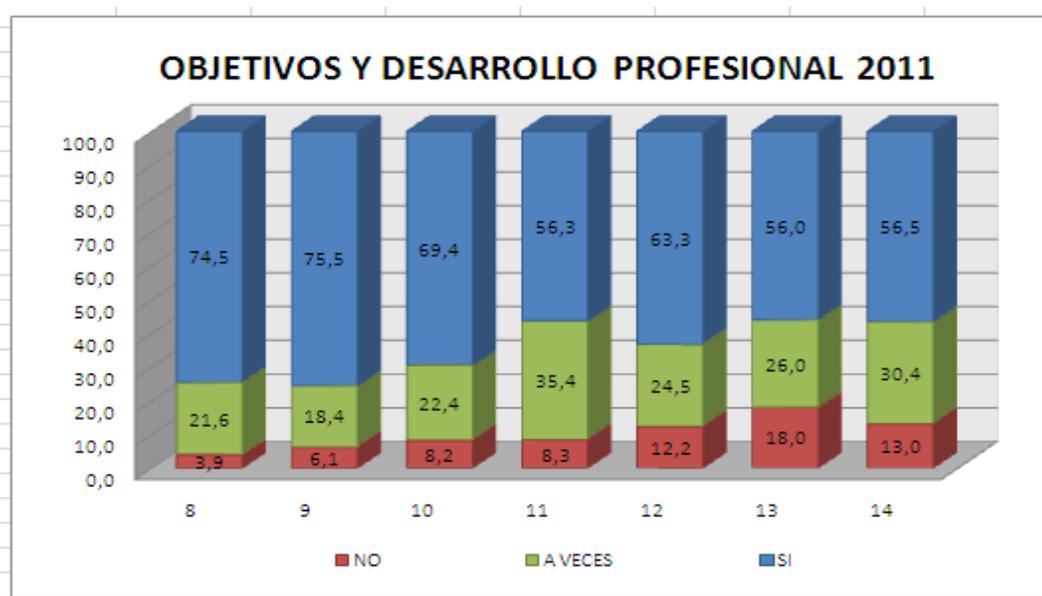


Figura No. 9 Resultados Desarrollo Profesional

OBJETIVOS Y DESARROLLO PROFESIONAL	
Preguntas	
8.	-¿Conoces bien en qué consisten las Políticas de la Institución?
9.	- Según estas Políticas, ¿consideras que tu categoría laboral en la institución es la adecuada para tu nivel profesional?
10.	- ¿Estás de acuerdo con tu Plan de Desarrollo Laboral asignado (funciones y responsabilidades) y los objetivos que en él se definen para tu desarrollo?
11.	- ¿Consideras que son objetivos claros, realizables y medibles?
12.	- ¿El Director asignado a tu labor institucional, se responsabiliza adecuadamente de tu desarrollo profesional?
13.	- ¿Estás de acuerdo con los cursos y/o capacitaciones asignadas para tu desarrollo en la Institución?
14.	- ¿Consideras que la calidad de la formación que has recibido hasta el momento es adecuada en cuanto a contenidos?

ANÁLISIS DE DATOS “OBJETIVOS Y DESARROLLO PROFESIONAL 2011”

Los procesos establecidos por el Colegio para la socialización de las políticas institucionales son considerados apropiados, sin embargo, manifiestan que en cuanto a la apropiación de las mismas, la institución no tiene establecido acciones y/o estrategias que le permita detectar riesgos potenciales en cuanto a su entendimiento y adecuada aplicación. El 30% de la población recomienda re-organizar el plan de desarrollo laboral de la institución generando estrategias que permitan articular las funciones y responsabilidades laborales con las necesidades personales y familiares.

III. DESEMPEÑO LABORAL/COMPROMISOS Y PROACTIVIDAD.

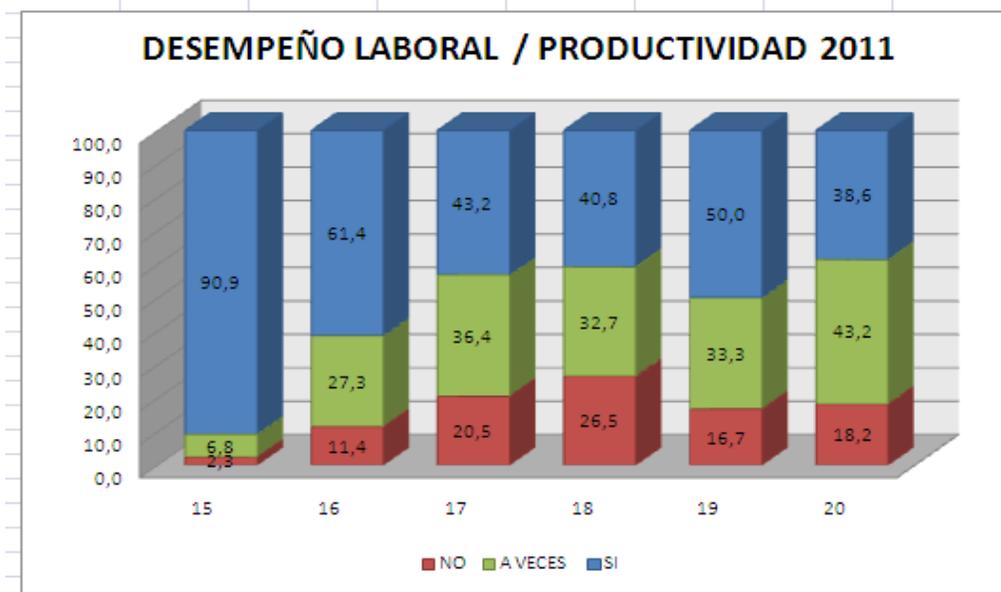


Figura No. 10 Resultado desempeño laboral y productividad

DESEMPEÑO LABORAL / PRODUCTIVIDAD	
Preguntas	
15.-	¿Te gusta el proyecto educativo en el que trabajas actualmente?
16.-	¿Estás de acuerdo con las tareas y responsabilidades que tienes a cargo actualmente?
17.-	¿La tecnología con la que trabajas te permite evolucionar en tus conocimientos?
18.-	¿Las herramientas y el equipo informático con el que trabajas es el adecuado para el desarrollo de tu trabajo?
19.-	¿Es adecuada la carga de trabajo que tienes habitualmente?
20.-	¿Tu trabajo te permite conciliar las responsabilidades personales con las laborales?

ANÁLISIS DE DATOS “DESEMPEÑO LABORAL / PRODUCTIVIDAD 2011”

El desempeño laboral y su productividad en la institución son considerados por parte del personal del colegio en un nivel de 79% de satisfacción. Consideran que las herramientas y equipo informático que proporciona la institución para el adecuado desarrollo de su trabajo es pertinente, sin embargo, las dificultades técnicas en el fluido eléctrico no ha permitido darle una aplicación satisfactoria. Y aunque el 90% de población manifiesta su satisfacción ante el proyecto educativo institucional del GCRB, más del 50% de la población, no se encuentra conforme con la carga de trabajo habitual; ya que las obligaciones laborales no les permiten conciliar con sus responsabilidades personales.

IV. DESEMPEÑO LABORAL/COMPROMISO Y PROACTIVIDAD.

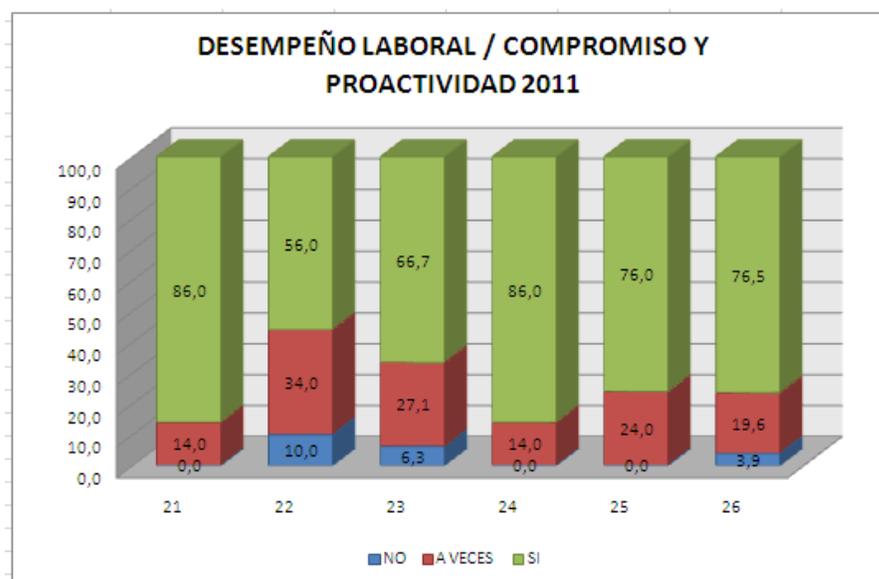


Figura No. 11 Resultado Compromiso y Proactividad

DESEMPEÑO LABORAL / COMPROMISO Y PROACTIVIDAD	
Preguntas	
21.-	¿Te sientes responsable de los éxitos y fracasos de la labor que desempeñas actualmente?
22.-	¿Cumple tu equipo de trabajo con los acuerdos y compromisos asignados?
23.-	¿Conoces cuáles son los procedimientos que forman parte de nuestro Sistema de Calidad?
24.-	¿Eres lo suficientemente flexible para adaptarte a situaciones cambiantes?
25.-	¿Sueles proponer ideas y/o mejoras?
26.-	¿Estás dispuesto a hacer un esfuerzo extra si la situación lo exige?

ANÁLISIS DE DATOS “DESEMPEÑO LABORAL / COMPROMISO Y PROACTIVIDAD 2011”

Parte de la evaluación de satisfacción interna es el compromiso y la proactividad que se implementa en la institución: el 86% de la población considera que los éxitos y fracasos del colegio dependen directamente de su desempeño laboral y personal, por lo que consideran importante el trabajo en equipo y el cumplimiento en los acuerdos y compromisos asignados, sin embargo, solo el 56% de la población reconoce dar cumplimiento de ello.

Más del 70% manifiesta estar dispuesto en hacer esfuerzos extras si la situación lo exige y adaptarse a situaciones cambiantes ya que evidencian por parte del colegio una planeación y programación de actividades organizadas, y consideran que las dificultades presentadas no son resultados de una inadecuada estrategia organizativa, sin embargo, recomiendan ser más selectivos y exigentes en las herramientas de apoyo para el desarrollo laboral.

V. RELACIONES Y COLABORACIÓN CON LOS DEMÁS/CON EL EQUIPO DE TRABAJO.

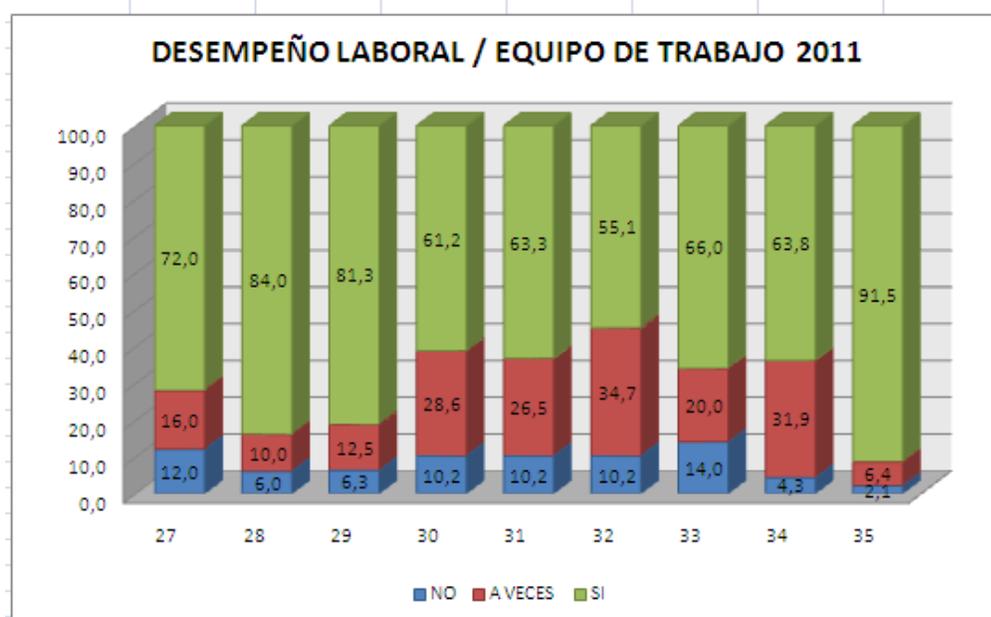


Figura No. 12 Resultados Equipo de trabajo 2011

RELACIONES Y COLABORACIÓN CON LOS DEMÁS /CON EL EQUIPO DE TRABAJO
Preguntas
27.- ¿Te sientes integrado en tu equipo de trabajo?
28.- ¿Estás de acuerdo con tu papel en el equipo de trabajo?
29.- ¿Funcionas realmente como un equipo (avanzando en la misma dirección)?
30.- ¿El flujo de comunicación entre el equipo de trabajo y tú es adecuado y razonable?
31.- ¿Mantienes reuniones periódicas con tu equipo de trabajo?
32.- ¿Consideras que las reuniones son eficaces?
33.- ¿Participas y te involucras en la toma de decisiones de tu equipo?
34.- ¿Las decisiones en tu proyecto se toman con agilidad?
35.- ¿Conoces quién es tu cliente?

ANÁLISIS DE DATOS “RELACIONES Y COLABORACIÓN CON LOS DEMÁS /CON EL EQUIPO DE TRABAJO 2011”

Frente a la relación y colaboración con los demás miembros de la comunidad del GCRB, la población se encuentra en un 88% satisfecho con el equipo de trabajo asignado, están a gusto con las pautas establecidas para el desarrollo de proyectos, y perciben que avanzan en la misma dirección. Sin embargo, reconocen que las estrategias de comunicación y espacios asignados para reuniones con su equipo de trabajo, no son las más eficaces ya que manifiestan no tener el tiempo adecuado durante la jornada laboral para generar reunión en conjunto; retardando la toma de decisiones que contribuyen al desarrollo de proyectos y actividades.

VI. RELACIONES Y COLABORACIÓN CON LOS DEMÁS/CON LOS SUPERIORES.

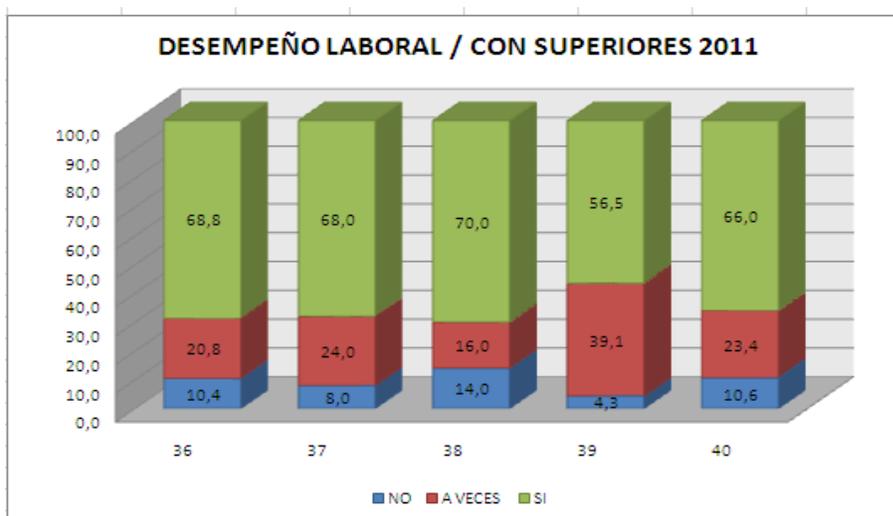


Figura 13. Resultados relación con superiores 2011

RELACIÓN Y COLABORACIÓN CON LOS DEMÁS / CON LOS SUPERIORES
Preguntas
36.- ¿Sientes el acompañamiento por parte de tu superior?
37.- ¿Consideras que tu superior es una persona accesible para hablar de asuntos de trabajo?
38.- ¿Sabes cómo localizarle cuando no está?
39.- ¿Tus aportes e ideas son tenidas en cuenta y valoradas por tu superior?
40.- ¿Consideras adecuado el nivel de exigencia por parte de tu jefe?

ANÁLISIS DE DATOS “RELACIONES Y COLABORACIÓN CON LOS DEMÁS /CON LOS SUPERIORES 2011”

La población encuestada determinó que su relación y colaboración recibida por parte de sus superiores es de un 85% de satisfacción. Manifiestan que es importante fortalecer el acompañamiento durante el desempeño laboral, con el propósito de generar mejores resultados a nivel institucional y disminuir los errores de ejecución y aplicación de procedimientos. Consideran que la cabeza mayor del colegio (Rector) es una persona poco accesible para hablar de asuntos laborales, y aunque su personal de apoyo (Directivos) cumple con su función de mediadores, creen que es importante mantener un mayor contacto con la persona que lidera los procesos estratégicos de la Institución. En cuanto a la satisfacción que tiene el personal frente a los aportes e ideas que generan para la institución, solo el 56% se encuentra satisfecho, ya que consideran que no son tomadas ni valoradas por el colegio.

VII.RELACIONES Y COLABORACIÓN CON LOS DEMÁS/CON EL RESTO DE LA INSTITUCIÓN.

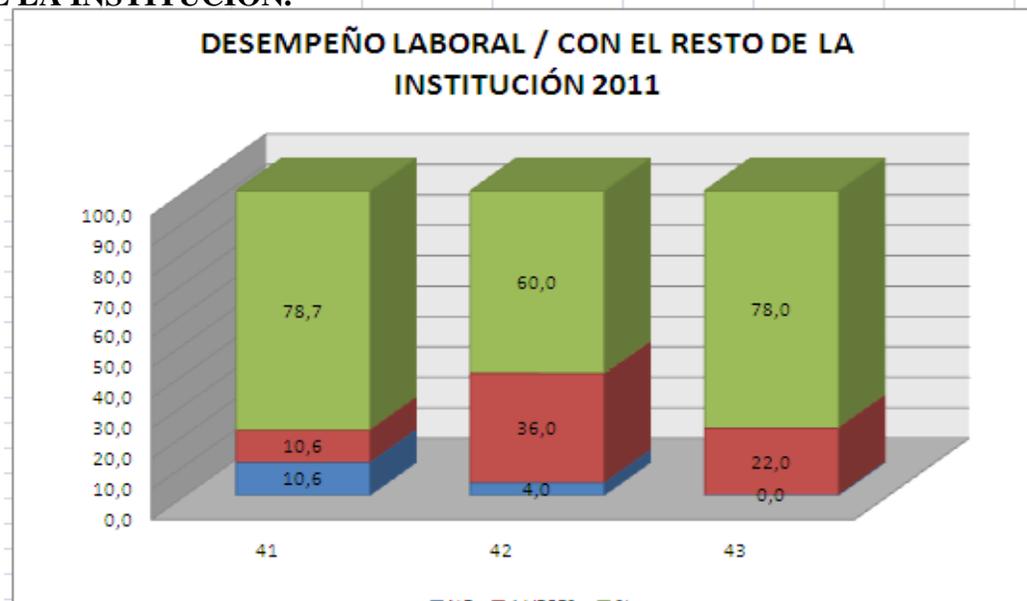


Figura 14. Resultados relación con el resto de la Institución 2011

RELACIÓN Y COLABORACIÓN CON LOS DEMÁS / CON EL RESTO DE LA INSTITUCIÓN
Preguntas
41.- ¿Fuiste bien atendido y suficientemente informado en todo el proceso de incorporación a la institución?
42.- ¿Te ha sido útil la información que recibiste? Semana de Inducción, material de trabajo asignado, entre otros.
43.- ¿Conoces el organigrama de la institución y a quién tienes que dirigirte para resolver un problema?

ANÁLISIS DE DATOS “RELACIONES Y COLABORACIÓN CON LOS DEMÁS /CON EL RESTO DE LA INSTITUCIÓN 2011”

El 89% de la población encuestada considera que el proceso de inducción establecido por el colegio para la adaptación e integración del personal que ingresa a la Institución es satisfactorio, ya que proporciona la información necesaria de los parámetros organizativos para desempeñar sus actividades laborales de manera satisfactoria. Se interesa por suministrar las funciones y responsabilidades, los valores, las normas, los criterios, las políticas, objetivos y patrones de comportamiento que se postulan en la Institución y sus departamentos.

VIII. EL ENTORNO DE TRABAJO / ENTORNO FÍSICO Y SICOLÓGICO.

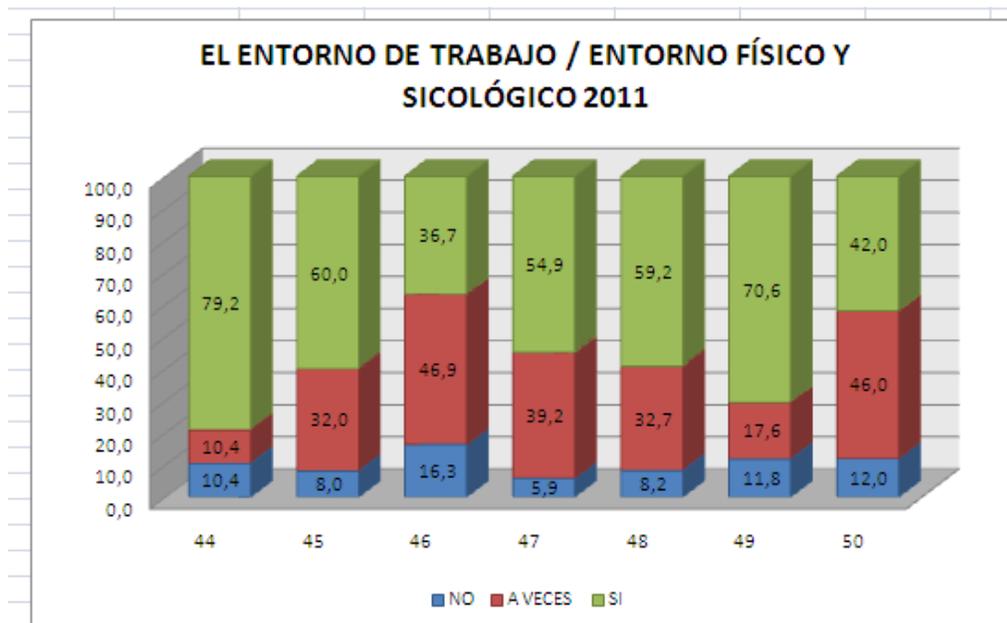


Figura 15. Resultados Entorno Físico 2011

EL ENTORNO DE TRABAJO/ ENTORNO FÍSICO Y SICOLÓGICO	
Preguntas	
44.-	¿Las oficinas donde trabajas son agradables?
45.-	¿Las condiciones ambientales son adecuadas: limpieza, temperatura, iluminación, comodidad, ruido, ventilación, entre otras?
46.-	¿Recibes atención personal, además de laboral?
47.-	¿Te sientes seguro y estable en este empleo?
48.-	¿Te gusta el ambiente de trabajo?
49.-	¿Se colaboran entre compañeros?
50.-	¿Existe un clima de confianza y transparencia?

ANÁLISIS DE DATOS “EL ENTORNO DE TRABAJO/ ENTORNO FÍSICO Y SICOLÓGICO 2011”

La población entrevistada recomienda que el entorno laboral debe mejorar en cuanto al clima laboral y el ambiente de trabajo, manifiestan ausencia de programas enfocados al bienestar del personal dejando de lado la seguridad e integridad de los mismos.

Frente a las condiciones ambientales de la planta física, consideran que la **comodidad y la ergonomía** es uno de los factores con mayor debilidad en los espacios asignados para el trabajo del personal.

IX. IDENTIDAD INSTITUCIONAL.

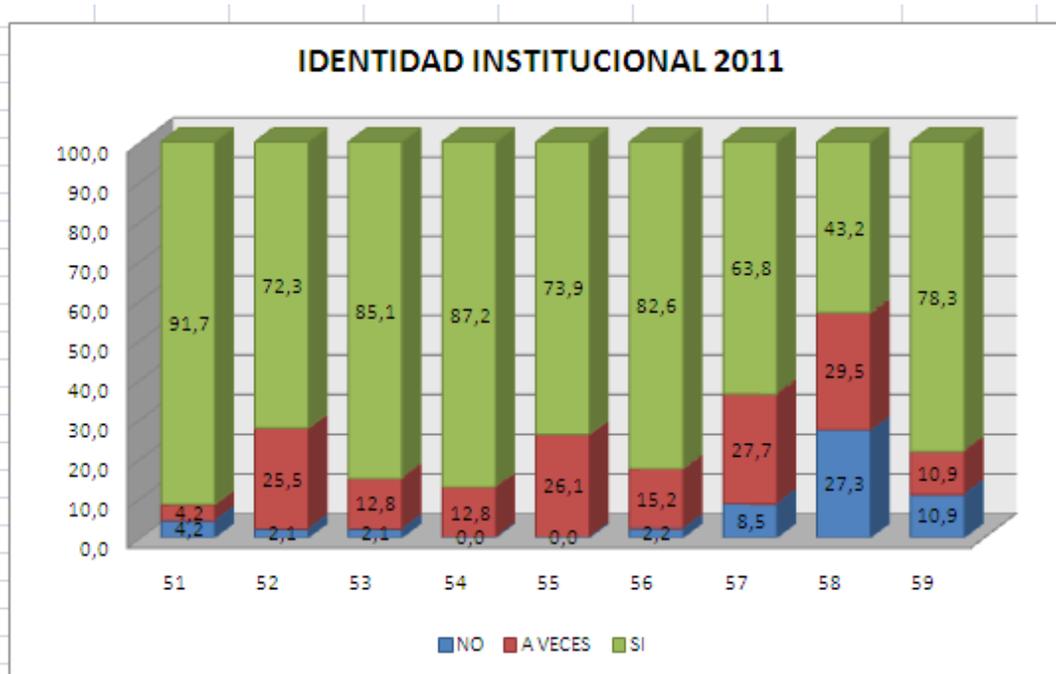


Figura 16. Resultados Identidad Institucional 2011

IDENTIDAD INSTITUCIONAL	
Preguntas	
51.-	¿Te gusta la imagen que la institución proyecta de sí misma?
52.-	¿Consideras que la actividad y los proyectos que realizan son de calidad?
53.-	¿Te sientes identificado con la cultura y los valores de la Institución?
54.-	¿Te sientes orgulloso de pertenecer a ella?
55.-	¿Cómo valoras en general la institución con respecto a otras de nuestra competencia? (según imagen, calidad de los proyectos, estabilidad, remuneración, entre otros).
56.-	¿Recomendarías esta institución como lugar de trabajo a un amigo?
57.-	¿Consideras motivadoras el resto de medidas adoptadas hasta ahora para favorecer al empleado? (Servicio de alimentación, servicio de transporte, programa de reconocimientos y estímulos).
58.-	¿Valoras positivamente el Portal Interactivo "Cibercolegios" como principal canal de comunicación en la Institución?
59.-	¿Si pudieras dejar la empresa por otro trabajo, en igualdad de sueldo y condiciones, te quedarías en el GCRB?

ANÁLISIS DE DATOS “IDENTIDAD INSTITUCIONAL 2011”

Los resultados obtenidos frente a la identidad institucional, muestran que un 90% de la población considera que la imagen que proyecta el colegio de sí misma es atractiva y se sienten orgullosos de laborar en una organización con metas y objetivos claros e innovadores.

Consideran que las actividades y proyectos que se realizan son de calidad y buscan un crecimiento permanente. Sin embargo, valoran de manera poco satisfactoria el portal interactivo “Cibercolegios” como herramienta de apoyo laboral, ya que consideran que no cumple con las necesidades y expectativas de la institución, y genera un desgaste permanente en la labor que desempeñan en la institución.

Ante el ítem de **¿Si pudieras dejar la empresa por otro trabajo, en igualdad de sueldo y condiciones, te quedarías en el GCRB?** El 78% de la población dio respuesta de SÍ, lo que permite determinar que hay un gran interés de participar de manera activa y a largo plazo, en el cumplimiento de objetivos y metas institucionales por parte de la población, sin embargo se convierte en un reto institucional motivar a la población restante.

X. RELACIÓN Y COLABORACIÓN CON LAS DEMÁS DEPENDENCIAS.

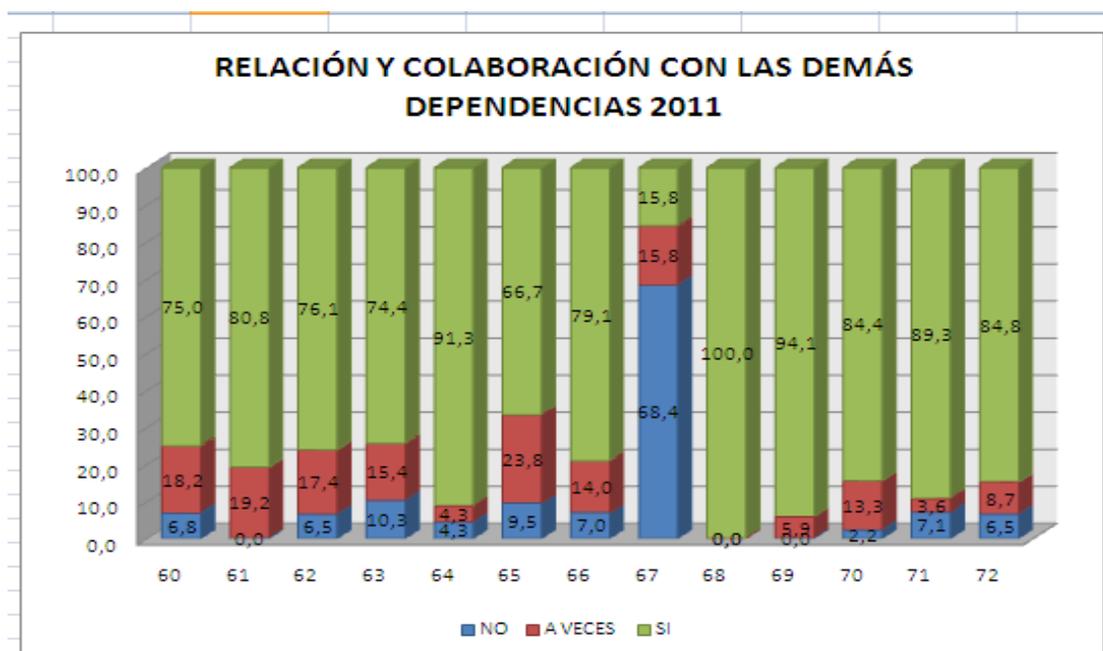


Figura 17. Resultados Colaboración con las demás dependencias 2011

RELACIÓN Y COLABORACIÓN CON LAS DEMÁS DEPENDENCIAS
Preguntas
60.- Recepción.
61.- Asistente Administrativa y Financiera (Marcar solo si perteneces al área Directiva, Administrativa o de Servicios).
62.- Enfermería.
63.- Director(a) Administrativa y Financiera.
64.- Director(a) de Admisiones y Relaciones Interinstitucionales (Marcar solo si perteneces al área Directiva, Administrativa o de Servicios).
65.- Rectoría.
66.- Vice-Rector Académico.
67.- Vice-Rectora Administrativa.
68.- Secretaria Académica (Marcar solo si perteneces al área Directiva y/o Docente).
69.- Director(a) de Calidad.
70.- Director(a) de Sección.
71.- Ingeniera de Alimentos (Marcar solo si perteneces al área de servicios generales de restaurante).
72.- Servicios Generales.

ANÁLISIS DE DATOS “RELACIÓN Y COLABORACIÓN CON LAS DEMÁS DEPENDENCIAS 2011”

El personal manifiesta un 92% de satisfacción con la relación y colaboración laboral de otras dependencias de la institución, destacan la labor que cada uno de los miembros del colegio realiza en su diario vivir y cómo su desempeño laboral aporta al cumplimiento de sus funciones.

Los Directores de Sección generan un 84% de satisfacción con el personal a cargo, el cual destaca el permanente acompañamiento y colaboración en sus funciones y responsabilidades como docentes y/o directores de grupo.

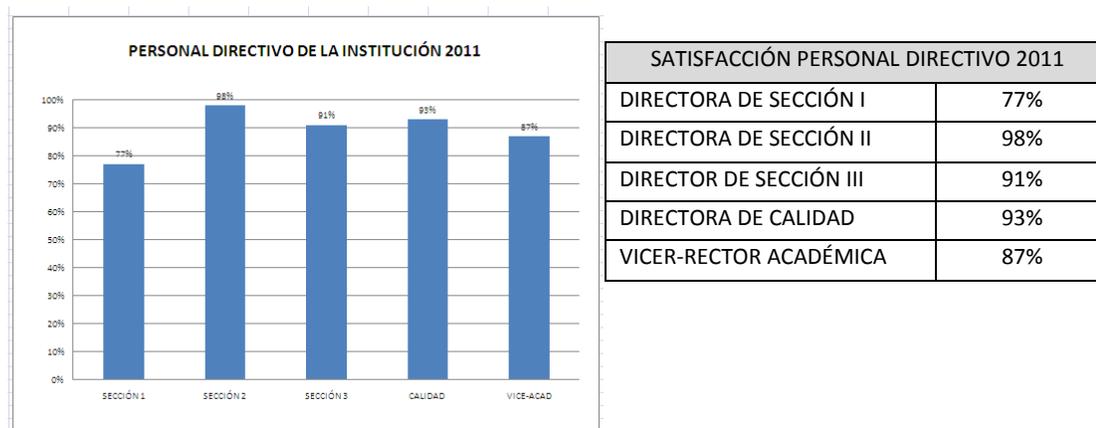
En cuanto al personal administrativo consideran que son un apoyo para el cumplimiento de actividades, la persona que tiene a cargo las funciones y

responsabilidades de la secretaría académica, se destaca por su colaboración y buena actitud con el personal que interactúa y la asistente administrativa por su disposición, sin embargo, recomiendan fortalecer las relaciones y colaboración que le proporcionan las personas que tienen a cargo de la salud y bienestar de la población (Enfermería), la distribución de recursos (Director(a) Administrativa) y la atención y comunicación de la institución (Recepción).

Frente al cuerpo Directivo, destacan la labor de la persona encargada del Departamento de Calidad, Admisiones y Relaciones Interinstitucionales por sus esfuerzos en generar una entidad educativa organizada y competitiva. Recomiendan fortalecer la colaboración y disponibilidad por parte del Vice-Rector Académico en el acompañamiento de sus labores pedagógicas.

En cuanto a la persona a cargo de la Dirección Estratégica de la institución (Rector), consideran importante generar más espacios que les permitan interactuar laboralmente; las funciones y responsabilidades de la Vice-Rectora Administrativa son desconocidas por el 68% de la población.

RESULTADOS EVALUACIÓN DEL PERSONAL DIRECTIVO 2011



EVALUACIÓN INSTITUCIONAL AÑO ESCOLAR 2008

1. Existencia 2. Pertinencia 3. Apropiación 4. Mejoramiento Continuo

ANÁLISIS DE LOS DATOS 2008:

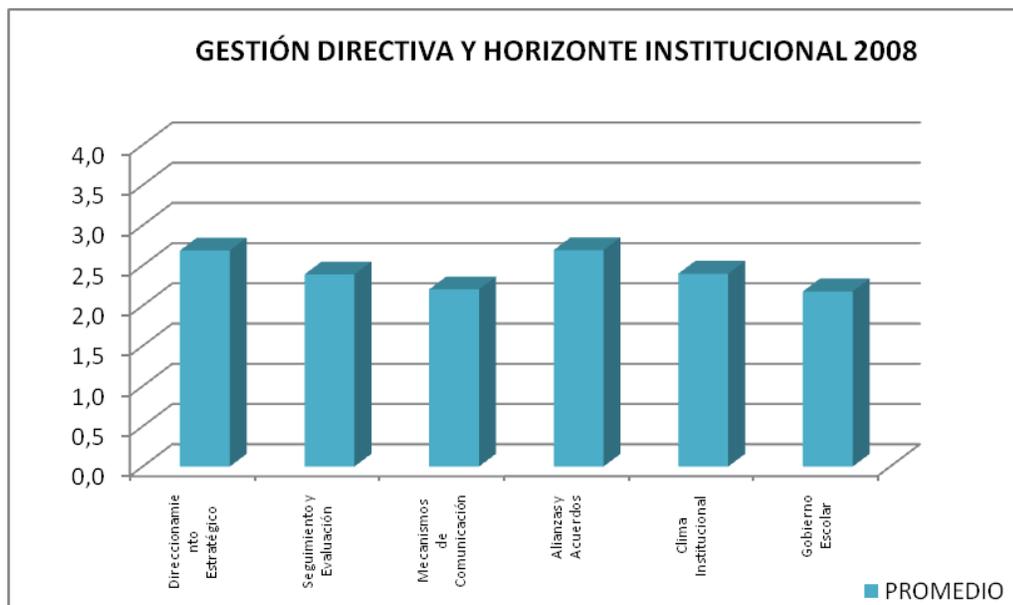


Figura 18. Resultados Gestión Directiva 2008

Existe una apropiación de la Misión, visión, Principios Institucionales, Metas Institucionales pero se hace necesario evaluar periódicamente la Articulación de planes, proyectos y Cultura Institucional y apropiación por parte de los diferentes miembros de la comunidad educativa para fortalecer el plan de mejoramiento.

Se evidencia que el establecimiento de metas institucionales permite revisar y orientar los diferentes aspectos de la gestión institucional, pero no se presenta evidencia de seguimiento por parte de los responsables.

Se observa dificultad en el módulo de Mecanismos de Comunicación, pues se considera que la institución utiliza diferentes medios de comunicación, previamente identificados, para informar, actualizar y motivar a los diferentes miembros de la comunidad educativa en el proceso de mejoramiento institucional, pero no se

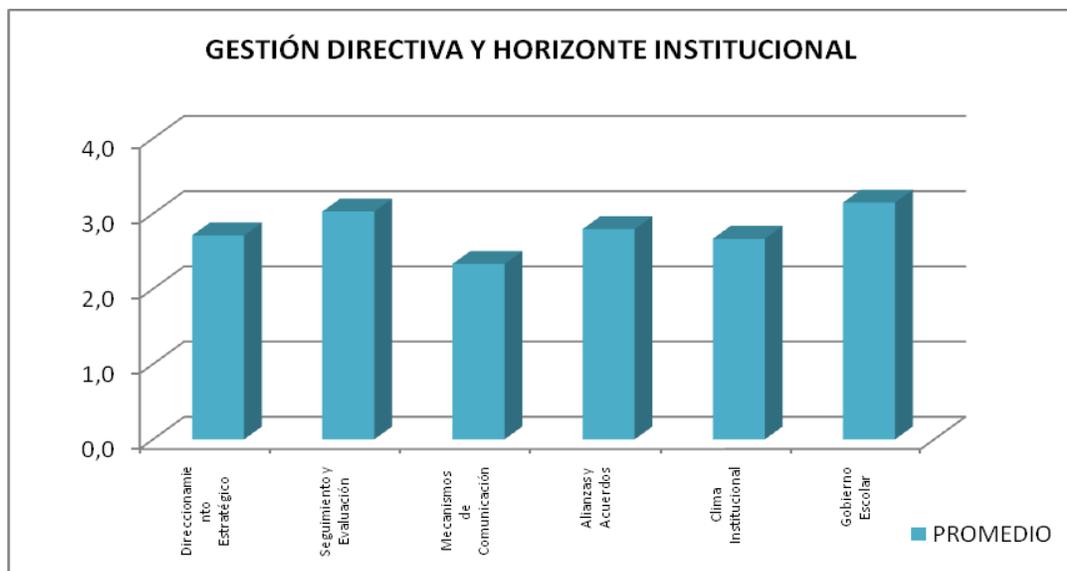
evidencia una política de comunicación unificada entre los responsables de ella, además de la ausencia de interacción con otras instituciones y autoridades del sector.

La institución aunque ha buscado el fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales aún debe hacer esfuerzos por generar alianzas de impacto con el sector productivo que favorezcan el desarrollo de los proyectos de la institución.

Se evidencia aceptación por el trabajo en equipo, la integración y por el Manual de Convivencia, se sugiere una revisión constante de estos procesos buscando una mejora continua en el Clima Institucional.

Se observa que la participación del personal y por los procesos de participación de la comunidad educativa tanto en la proyección de la institución como en la orientación y seguimiento es deficiente.

EVALUACIÓN INSTITUCIONAL AÑO ESCOLAR 2009



1. Existencia 2. Pertinencia 3. Apropiación 4. Mejoramiento Continuo
Figura 19. Resultados Gestión Directiva 2009

ANÁLISIS DE LOS DATOS 2009:

La población entrevistada manifiesta que la Institución ha formulado el direccionamiento estratégico frente a las necesidades de los usuarios, permitiendo el seguimiento de los objetivos institucionales y los resultados de las gestiones que trabajan en la implementación del mismo, sin embargo se presenta debilidad en la difusión y socialización con la comunidad educativa. Con relación a la proyección y orientación de proyectos institucionales es reconocida mediante la pertinencia, es decir, está orientado a cumplir las metas institucionales, sin embargo, se presenta ausencia en articulación de acciones, planes y proyectos institucionales entre sí, y en la evaluación y retroalimentación de los resultados para realizar las modificaciones y ajustes necesarios.

La cultura institucional evidencia estado de apropiación mediante el trabajo en equipo y es considerada un componente fundamental en el desarrollo de los diferentes proyectos que ejecuta la Institución, se recomienda a la Dirección Estratégica generar acciones que permitan evidenciar el impacto de la cultura institucional en el cumplimiento de las competencias laborales.

La comunidad educativa conoce y comparte el direccionamiento estratégico; evidenciando una identidad y unidad de propósitos entre los miembros de la comunidad educativa, pero se hace necesario evaluar periódicamente los niveles de conocimiento y apropiación por parte de los diferentes miembros de la comunidad educativa para fortalecer el plan de mejoramiento y generar acciones pertinentes.

La evaluación institucional se ha implementado progresivamente contando con la participación de la comunidad educativa siguiendo los procesos e instrumentos acordados, permite analizar el desempeño a través del tiempo en las diferentes áreas de las gestiones, sin embargo es importante orientar ajustes y mejoras al sistema de evaluación institucional.

Los Mecanismos de Comunicación están orientados a la coordinación de acciones y socialización de información generada, la institución ha tipificado los medios de comunicación según las características y el tipo de información más apropiados para cada uno de los estamentos de la comunidad educativa. Las comunicaciones que se establecen con las instituciones y autoridades del sector no se encuentran planificadas y se desarrollan según se va presentando la necesidad ocasionando una desarticulación en los canales de comunicación y ausencia de una evaluación del impacto y la satisfacción de la comunicación originada de la institución que permita orientar acciones de mejora en esta área.

La institución aunque ha buscado el fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales aún debe hacer esfuerzos por generar alianzas de impacto con el sector productivo que favorezcan el desarrollo de los proyectos de la institución y establecer un programa de evaluación que permita medir el impacto de las alianzas.

Los procesos orientados a facilitar la convivencia armónica en la institución son valorados en un nivel de pertinencia por parte de la población entrevistada. El trabajo en equipo, la integración y la presencia del personero escolar se han diseñado en la institución como parte del parámetros organizacionales reconociendo las capacidades, desarrollos, necesidades y expectativas de los diferentes miembros para lograr el fortalecimiento del equipo de trabajo, sin embargo se observa una ausencia marcada por parte de la Institución en la programación y planeación de actividades que permitan generar la intervención y creación de proyectos que fortalezcan las capacidades, desarrollos, necesidades y expectativas identificadas con el propósito de mejorar el clima institucional del Gimnasio Campestre Reino Británico.

El Manual de Convivencia es conocido y utilizado frecuentemente como instrumento para orientar las actuaciones entre los diferentes miembros de la comunidad educativa, es indispensable promover la creación de ambientes propicios para la

divulgación, socialización y apropiación de deberes y derechos de una gestión encaminada al mejoramiento oportuno y continuo.

EVALUACIÓN INSTITUCIONAL AÑO ESCOLAR 2010

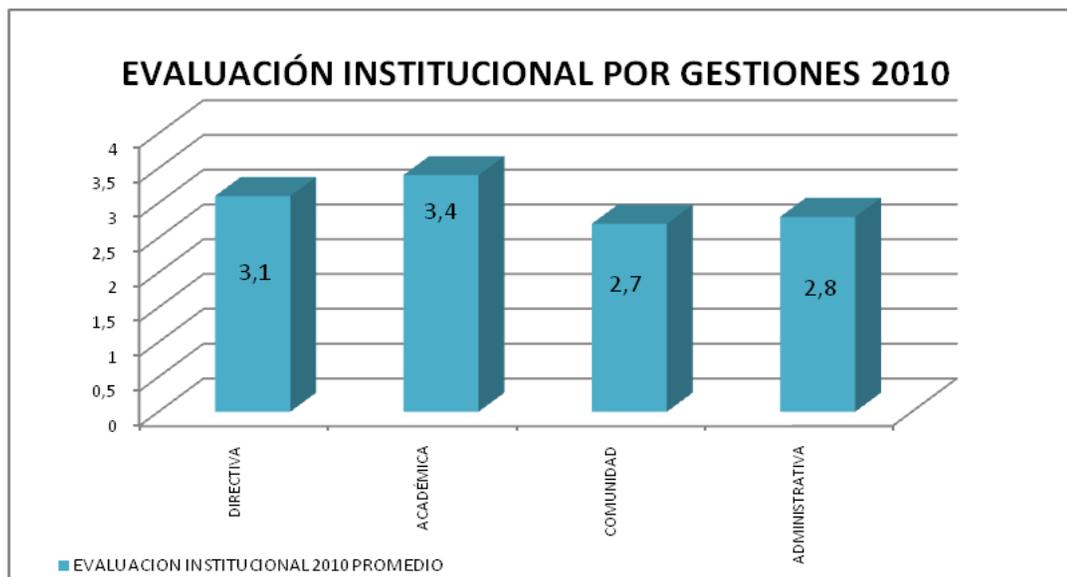


Figura 20. Resultados Evaluación Institucional 2011

ANÁLISIS DE LOS DATOS 2010:

La Evaluación Institución de 2010 revela que el **Gimnasio Campestre Reino Británico** se encuentra en un **Estado de Aprobación**, en el cual la Institución se caracteriza por la implementación del aspecto, es decir, hay evidencia de su nivel de desarrollo, ha sido difundido ampliamente y es reconocido por la Comunidad Educativa.

Los resultados indican pertenencia en los ítems relacionados con la Gestión de la Comunidad y Administrativa; respondiendo a dos condiciones básicas: los retos institucionales (articulación del PEI y a las necesidades de los usuarios) y las demandas externas (normatividad vigente y contexto legal).

4.3. ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN CON UN PERFIL DE IMPACTO:

La Propuesta de Modelo para evaluar el impacto del Sistema de Gestión de Calidad en el GCRB, está estructurado en seis criterios de evaluación, donde a cada uno de ellos se le ha asignado un porcentaje, según los presupuestos teóricos de valía dentro del mismo sistema, y se le han determinado unos ítems para ser evaluados a partir de herramientas diseñadas y/o previamente ajustadas del sistema, a las necesidades de la propuesta del modelo de evaluación.

Esta propuesta pretende clasificar el impacto que tiene el Sistema de Gestión de Calidad en el Gimnasio Campestre Reino Británico y en la calidad del servicio educativo en:

- a. **Impacto Bajo:** Desempeño Bajo, resultados menores al 60%, definiendo que el SGC tiene una baja repercusión en el GCRB y en la calidad del servicio educativo.
- b. **Impacto Medio:** Desempeño Intermedio, resultados entre 60 a 75%, definiendo que el SGC tiene una repercusión de manera parcial en el GCRB y en la calidad del servicio educativo.
- c. **Impacto Alto:** Desempeño Alto, resultados mayores a 76%, definiendo que el SGC tiene una repercusión directa en el GCRB y en la calidad del servicio educativo.

Tabla No. 11 Propuesta de Modelo de Evaluación del SGC en el GCRB.

COMPONENTES	% PESO	ELEMENTOS QUE LO INTEGRAN	SUB-ELEMENTOS	HALLAZGOS	% ALCANZADO
1) DOCENTES	60 %	<ul style="list-style-type: none"> • CALIDAD DE LOS DOCENTES. • CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO. • RESULTADOS ACADÉMICOS Y FORMATIVOS DE LOS ESTUDIANTES. 	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil, hoja de vida, pruebas de evaluación, entrevistas. • Cumplimiento, interés, aprendizaje. • Pruebas saber 11, 9, 5. • Evaluaciones "martes de prueba". • Resultados académicos institucionales. • Resultados formación valorativa y formación convivencial. 		
2) INFRAESTRUCTURA	8 %	<ul style="list-style-type: none"> • CALIDAD ESPACIAL. • SEGURIDAD. • ESPACIOS REQUERIDOS. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento estándares nacionales (pmec, nsr-10). 		
3) MEDIOS EDUCATIVOS	8 %	<ul style="list-style-type: none"> • RECURSOS DIDÁCTICOS. • TIC'S • EQUIPAMIENTO DE ÁREAS DISPONIBLES. • USO EFICIENTE Y EFECTIVO DE LOS RECURSOS DISPONIBLES. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento estándares nacionales (manual de autoevaluación y clasificación, política de tic's). • Uso. • Pertinencia. 		
4) CUMPLIMIENTO DE METAS	8 %	<ul style="list-style-type: none"> • MATRIZ DE INDICADORES. • ACCIONES PREVENTIVAS. • ACCIONES CORRECTIVAS. • PLAN DE MEJORAMIENTO. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento • Indicadores de cada gestión. • Acciones implementadas. • Cumplimiento del plan de mejora. 		
5) COMUNICACIÓN	8 %	<ul style="list-style-type: none"> • MEDIOS DE COMUNICACIÓN. • ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS. • PRONTITUD DE RESPUESTA. • VERACIDAD. • EFICACIA DE LA RESPUESTA Q, R, S & I. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad. • Uso de medios. • Fluidez comunicación de doble vía. • Disminución de quejas y reclamos. • Expresión de sugerencias e inquietudes. 		
6) SATISFACCIÓN DE USUARIOS	6 %	<ul style="list-style-type: none"> • ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A PADRES. • ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN INTERNAS. • EVALUACIONES DE DESEMPEÑO. 	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados por cada componente. • Incremento de satisfacción. 		
7) PROVEEDORES	2 %	<ul style="list-style-type: none"> • CALIDAD DEL PRODUCTO/ SERVICIO. • CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE. • CONDICIONES ECONÓMICAS. • EXPERIENCIA. • ORGANIZACIÓN. 	<ul style="list-style-type: none"> • Característica del producto / servicio, fiabilidad a largo plazo, garantías, cobertura y disponibilidad. • Sistema de atención a q, r, s & i., atención personal, facilidad de contacto, horarios de servicio, asistencia técnica. • Precio, forma de pago, descuentos. • Años y número de clientes. • Prestigio y ubicación. 		
PORCENTAJE ALCANZADO →→→→→→→→					

4.4. PILOTAJE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DEL SGC

Durante esta fase del trabajo de investigación, se validaron los elementos descritos en la propuesta del modelo (ver tabla No. 2), para recolectar información y comprobar la pertinencia de los mismos a la hora de evaluar el impacto de los Criterios de Evaluación en el Sistema de Gestión de Calidad.

Los resultados obtenidos durante esta etapa de pilotaje de instrumentos de evaluación de impacto, permiten concluir que la propuesta de **“Modelo de Evaluación del SGC en el GCRB y la calidad en la prestación del servicio educativo”**, permitirá organizar y agrupar información de los procesos de seguimiento, medición y análisis de mejora establecidos en el SGC de la Institución, con el propósito de no solo establecer el grado de satisfacción y cumplimiento de los requisitos del producto, de la norma y los legales, sino de establecer el nivel de impacto que se está generando en la Institución, y qué tanta repercusión se está desarrollando en la prestación del servicio educativo que se brinda a los usuarios. Así mismo permitirá establecer estrategias de mejora de los criterios que presenten desempeños bajos y/o un nivel de impacto con una tendencia de repercusión baja.

5. PROPUESTA DE MODELO DE EVALUACIÓN DEL SGC PARA EL GCRB

A partir del desarrollo de las diferentes etapas y/o fases del proyecto de investigación y la información recopilada, se estructura el documento final que presenta como producto una Propuesta de Modelo de Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad en el Gimnasio Campestre Reino Británico y la calidad en la prestación del servicio educativo, a partir de los conocimientos adquiridos en el transcurso de la Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas.

5.1. ELEMENTOS DE INFORMACIÓN

a. Competencias Laborales (Anexo A):

El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas (Norma ISO 9001:2008 No. 6.1)

La matriz de competencias laborales está diseñada para valorar al personal docente con base en su perfil de educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

Para la institución educativa es muy importante determinar la competencia laboral del personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto (educación). Los resultados obtenidos permiten proporcionar un programa de formación adecuado y pertinente a las necesidades de la población y así tomar las acciones de mejora para lograr la competencia necesaria y asegura que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y actualización de conocimientos, y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad y parámetros institucionales.

b. Desempeño Laboral (Anexo B):

Evaluar el grado de cumplimiento en el desempeño laboral en el aula y de los parámetros institucionales permitiendo establecer el nivel de impacto de sus competencias laborales en la prestación del servicio educativo de los Docentes del GCRB.

El propósito del instrumento de evaluación de desempeño docente, es evaluar el grado de cumplimiento en el desempeño laboral del personal docente en el aula y la aplicación de de los parámetros institucionales previamente socializados en su proceso de inducción a la institución.

La estructura de esta herramienta pretende obtener resultados objetivos frente a los ítems evaluados. Para ello se utiliza una escala valorativa de nivel de cumplimiento de desempeño (**0**: Desempeño con debilidad, **1**: Desempeño en desarrollo y requiere seguimiento, **2**: Desempeño Satisfactorio) la cual tiene el propósito de establecer el nivel de impacto de sus competencias laborales en la prestación del servicio educativo. El proceso de evaluación cuenta con cuatro evaluadores:

1. Autoevaluación: Todos los ítems son evaluados por el Docente, frente a su desempeño laboral.
2. Líder de área/ grupo de área: El líder de área evalúa a su equipo de trabajo, y viceversa, frente a los ítems de desempeños institucionales los cuales han sido socializados en su proceso de inducción y tiene acompañamiento permanente durante el tiempo del año escolar, estos ítems buscan verificar el nivel de desempeño del docente frente a las competencias organizacionales: Trabajo en equipo, Liderazgo, Comunicación y Manejo de TIC's. También evalúan la "Utilización de herramientas pedagógicas" que se describe en los ítems de desempeño en el aula, para verificar el nivel de desempeño que tiene en el uso permanente de los textos solicitados a los Estudiantes, así como el material y/o herramientas pedagógicas disponibles en la institución.

3. Vice-rector Académico/ Director de Sección: Es la evaluación desarrollado por los Directivos de la institución frente al desempeño de los docentes, la cual se toma a partir de las observaciones de clase, retroalimentación de actividades, acompañamiento de funciones y responsabilidad.
4. Estudiantes/Padres de Familia: El 33% de la población de estudiantes que tiene relación directa con el Docente valora su desempeño en el aula de clase. En el caso de la población de la primera sección las evaluaciones son entregadas a los padres de familia para que en compañía de sus hijo(a) elaboren la valoración del desempeño del Docente asignado.

c. Observación de clase (Anexo C):

Verificar la implementación de una metodología, basada en la secuencia didáctica en los procesos de enseñanza-aprendizaje para un mayor desarrollo de las competencias propias de cada área.

El formato de Observación de Clase, tiene el propósito de verificar la implementación de la metodología establecida por la institución en los procesos de enseñanza-aprendizaje basada en la secuencia didáctica para desarrollar un mayor desarrollo de las competencias propias de cada área.

Esta herramienta presenta una estructura para valorar el nivel de cumplimiento (**0**: No Cumple, **1**: Cumple Parcialmente, **2**: Cumple Totalmente) de las tres etapas del aprendizaje basadas en el funcionamiento de la mente humana, que permiten cualificar el desempeño en la enseñanza y garantizar la enseñanza-aprendizaje de competencias:

1. **ETAPA DE INICIO**: En la cual se persigue la meta de desestabilizar el sistema cognitivo y llevar al sistema afectivo a comprometer la persona con el aprendizaje de información significativa.

2. **ETAPA DE DESARROLLO:** En la cual se llevan a cabo las acciones de Instrucción e Interacción que le permita al sistema cognitivo reacomodarse y reorganizar con conciencia las redes de significado que respaldan sus acciones.
3. **ETAPA DE CIERRE:** En la cual a través de diferentes acciones se lleva al estudiante a manejar con autonomía las nuevas redes que posee.

d. Cumplimiento del Plan de Estudios (Anexo D):

Seguimiento a la planeación del proceso de aprendizaje programada para el periodo escolar.

Este informe debe presentarse por el líder de área al finalizar cada periodo académico recolectando la información de su equipo de trabajo. Esta información corresponde al número de conceptos planeados, desarrollados y pendientes Enunciados durante el periodo, permite determinar el cumplimiento del proceso de planeación de aprendizaje, en el cual los docentes deben organizar su programación para cada periodo escolar.

e. Matriz de Indicadores de Gestión (Anexo E):

Permite a la Alta Dirección realizar un seguimiento de las metas establecidas en los procesos del SGC., verificando el cumplimiento de la Política y Objetivos de Calidad, con el propósito de identificar el impacto que se genera en la institución.

Permite a la Alta Dirección realizar un seguimiento de las metas establecidas en los procesos del SGC., verificando el cumplimiento de la Política y Objetivos de Calidad, con el propósito de identificar el impacto que se genera en la institución.

Esta matriz agrupa la información de cada una de las gestiones del sistema de gestión de calidad del GCRB, sobre los resultados obtenidos en los indicadores de gestión y el cumplimiento de metas establecidas.

f. Tableros de Control de Servicio No Conforme (Anexo F):

Es una herramienta para controlar que se esté dando cumplimiento a los requisitos del producto y el tratamiento a seguir en cada uno de ellos, previendo que el nivel de impacto de no cumplimiento tienda a la baja.

Es una herramienta para asegurar que los productos o servicios no conformes presentados se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega no intencional, así como, establecer las responsabilidades y autoridades relacionadas con su tratamiento.

6. CONCLUSIONES

La aplicación de un SGC en el GCRB, a partir de un enfoque basado en procesos, ha permitido a la institución una organización que funciona de manera eficaz, determinando y gestionando diferentes actividades relacionadas entre sí con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados.

La implementación del SGC ha permitido enfatizar en la comprensión y el cumplimiento de los requisitos, la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor, la obtención de resultados de desempeño y eficacia del proceso, y la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

Las herramientas establecidas para identificar las necesidades y requerimientos de los clientes frente a la prestación del servicio educativo por parte del Colegio, permitieron valorar el desempeño de los procesos de gestión establecidos en el SGC del GCRB, obteniendo resultados que permitieron determinar el grado de satisfacción e impacto que tuvo sobre los padres de familia y estudiantes, frente a la adquisición de conocimientos, desarrollo de las habilidades de sus hijos y propuestas pedagógicas que se desarrollan en la institución; identificando el nivel de cumplimiento entre los objetivos planteados por la institución en su propuesta educativa para el año escolar 2011 y los resultados obtenidos y esperados frente a la aplicación y desarrollo de ellos; así mismo se lograron identificar los principales factores internos y externos.

7. RECOMENDACIONES

El desarrollo de la Investigación permitió establecer un nivel de prioridades y algunas recomendaciones en búsqueda de un SGC más robusto:

Iniciar un seguimiento de la eficacia del programa de énfasis en la población de Egresados.

Afinar las herramientas de medición que permitan identificar si existen relaciones de causa – efecto en los procesos del SGC y los resultados esperados – obtenidos.

El análisis de los resultados de las mediciones debe centrar su análisis en los beneficios de mediano y largo plazo.

Construir indicadores de impacto puesto que actualmente manejamos indicadores de cumplimiento.

8. REFERENCIAS

- Aedo, C.; "Evaluación del Impacto". División de desarrollo económico. Naciones Unidas, Santiago de Chile, 2005
- Aguerrondo, I., "La calidad de la educación: Ejes para su definición y evaluación". Revista "La Educación". Año 37. N° 116. (En <http://www.iacd.oas.org/la3.htm>)
- Barber, M., 2008. *Cómo hicieron los sistemas educativos con mejor desempeño del mundo para alcanzar sus objetivos*. PREAL, No 41.
- Camisón et al., 2008. *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Ed. Pearson Longman.
- Casassus Juan, Violeta Arancibia, Juan Enrique Froemel. "Laboratorio Latinoamericano de evaluación de calidad de la educación". Revista Iberoamericana de Educación. Número 10 - Evaluación de la Calidad de la Educación. (<http://www.campus-oei.org/oeivirt/rie10.htm>)
- Cuadernos de Pedagogía, 2009. *Razones del éxito educativo finlandés*. No. 386.
- D'Alemán, C. 2002 "Los 8 Principios de la Calidad".
- EFQM, 1997. *Módulo I. Introductorio Descripción del Modelo*.
- Et al. 2002. *Guía 1. Conceptos Básicos sobre Calidad*. Meals de Colombia.
- Gómez, G. & Tocins, A. 2004. *Control de procesos para mejorar la calidad de la enseñanza. K SIGMA*.
- Iafrancesco, G., 2011. *La Visión Antropológica de la Educación y la Pedagogía*". Artículo Periódico Resultados, pág. 6, Ediciones Nos. 5 y 6.
- ISO, 2000. Ginebra. (<http://www.iso.ch>)
- ISO, 2008. *ISO/TC 176/SC 2/N 544 R*. Mayo 2008. (<http://www.iso.ch>)
- López Rupérez, Francisco. "Hacia unos Centros Educativos de Calidad. Contexto, Fundamento y Políticas de Calidad en la Gestión Escolar". Secretario General de Educación y Formación Profesional del Ministerio de Educación y Cultura. España. (http://www.pntic.mec.es/calidad/html/gestion_escolar1.htm)
- Macherone Rafael. "La calidad de la educación: la cuarta vía para el desarrollo económico". Revista Calidad en la Educación. CSE Chile. 2° Semestre 2002. (http://www.cse.cl/publicaciones/calidad/fr_publica.htm)
- Pulfer Darío, Lesbia Cánovas, Gabriel de Pujadas. "Calidad de la educación: desarrollo e integración ante el reto de la globalización". Documento base IX Conferencia Iberoamericana de Educación. La Habana, Cuba, Julio de 1999. (<http://www.oei.es/mapa.htm>)

Rodríguez Fuenzalida, Eugenio. "*Criterios de análisis de la calidad en el sistema escolar y sus dimensiones*". R. I. de Educación. N° 5. 1994.
(<http://www.campus-oei.org/oeivirt/rie05a02.htm>)

Tiana Alejandro y Horacio Santángelo. "*Evaluación de la calidad de la Educación*". Revista Iberoamericana de Educación N°10. Enero – Abril 1996. OEI. España. Documento base en la VII Reunión Ordinaria de la Asamblea General de la OEI, celebrada en Buenos Aires del 26 al 28 de octubre de 1994.
(<http://www.campus-oei.org/oeivirt/rie10.htm>)

Toranzos, L. "*Evaluación y Calidad*". Revista Iberoamericana de Educación. Número 10 Enero – Abril 1996 - Evaluación de la Calidad de la Educación.
(En <http://www.campus-oei.org/oeivirt/rie10a03.htm>)

Anexo No. B. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DOCENTE

Fecha de Evaluación:	Asignatura:
Apellidos:	Nombre:

El presente instrumento responde al interés del Colegio por evaluar permanentemente el logro de los objetivos y los resultados de los procesos académicos a través de un análisis de los desempeños de los Docentes de la Institución.

Esta evaluación se debe diligenciar de manera justa, honesta y objetiva.

****La valoración se realizará a partir de una muestra poblacional mínima del 33%.**

INSTRUCCIONES: En el cuadro de valoración el criterio a evaluar es:

0: Desempeño con debilidad, **1:** Desempeño en desarrollo y requiere seguimiento, **2:** Desempeño Satisfactorio.

No.	FACTOR	VALORACIÓN			
		Auto-Evaluación	Líder de área/ **Grupo de área	Vice-Rector Académico/ Dirección de Sección	**Estudiantes/ Padres de Familia
DESEMPEÑO EN EL AULA* Aplica a Director de Sección y/o Vice-Rector Académico si realizó Observación de Clase previa.					
1	PREPARACIÓN DE CLASE Presenta objetivos precisos en cada clase, teniendo claridad y secuencia en los temas tratados.		NO APLICA		
2	DINAMISMO Y PRODUCTIVIDAD DE LA CLASE Hace las clases entretenidas e interesantes, realizando diferentes actividades con ayudas didácticas y llegando a conclusiones claras.		NO APLICA		
3	EVALUACIÓN EN EL AULA Presenta claridad en la forma de valorar, desarrollando actividades acordes a los aprendizajes generados en el aula, dando oportunidad de nivelación en igualdad de condiciones para todos.		NO APLICA		
4	MANEJO DE GRUPO Permite la participación de los Estudiantes, estableciendo normas y parámetros de convivencia que propicien un ambiente óptimo de aprendizaje.		NO APLICA		
5	PUNTUALIDAD EN EL AULA Inicia y termina puntualmente las clases haciendo productivo el tiempo asignado a las mismas. Desarrolla evaluaciones y trabajos académicos, entregando oportunamente los resultados a los Estudiantes.		NO APLICA		
6	PLANEACIÓN Da cumplimiento a la planeación de la asignatura y socializa con los Estudiantes el PAP. (Plan de Acción Pedagógica) a desarrollar en el periodo académico y los lineamientos a evaluar.		NO APLICA		
7	RELACIÓN CON LOS ESTUDIANTES Tiene un trato amable y cordial con los Estudiantes, respetando la diversidad de opinión y sentimiento. Se dirige de manera respetuosa.		NO APLICA		
8	UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS PEDAGÓGICAS Hace uso permanente de los textos solicitados a los Estudiantes, así como el material y/o herramientas pedagógicas disponibles en la institución.				

No.	FACTOR	VALORACIÓN			
		Auto-Evaluación	Líder de área/ **Grupo de área	Vice-Rector Académico/ Dirección de Sección	**Estudiantes
DESEMPEÑO EN LA INSTITUCIÓN					
9	MANEJO DE CONFLICTOS Concilia y soluciona apropiadamente los conflictos con los Educandos, dentro y fuera del aula.				
10	INICIATIVA Participa en la solución de problemas. Aporta constantemente (creativo – innovador).				
11	TOMA DE DECISIONES Es hábil en la toma de decisiones, las comparte y les realiza seguimiento para el logro de resultados. Demuestra capacidad de discernir y valorar con claridad la información para escoger la mejor alternativa institucional.				NO APLICA
12	COMPROMISO INSTITUCIONAL Asume, a partir de su comportamiento, la Filosofía del Colegio trabajando por el logro de los objetivos y políticas institucionales.				NO APLICA
13	LIDERAZGO Promueve en la institución acciones que propician el autodesarrollo individual y el desarrollo de proyectos colectivos que tengan como finalidad el mejoramiento continuo de las personas y la organización.				NO APLICA
14	ACTITUD FRENTE AL TRABAJO Cumple con las funciones asignadas, las normas, los horarios, los procedimientos y los compromisos. Denota energía y vitalidad para realizar el trabajo.				NO APLICA
15	PUNTUALIDAD INSTITUCIONAL Asiste regularmente al Colegio y a las actividades programadas. Da cumplimiento al cronograma en la entrega de compromisos Institucionales.				NO APLICA
16	ESPÍRITU DE COLABORACIÓN * Presenta ayuda oportuna. * Dedicar los ratos libres a cooperar. * Colabora permanentemente con las otras áreas de trabajo.				NO APLICA
17	RELACIONES INTERPERSONALES * Se integra al grupo de trabajo para lograr objetivos comunes. * Tiene buenas relaciones con sus compañeros y superiores. * Tiene buenas relaciones con los Estudiantes, Padres de Familia y Comunidad del entorno.				NO APLICA
18	TRABAJO EN EQUIPO Promueve el trabajo en equipo comprometiéndose y respondiendo por el buen funcionamiento del mismo. Posee habilidad para colaborar, participar y contribuir eficazmente en el logro de objetivos, en el desarrollo de proyectos y/o en la solución de problemas.				NO APLICA
19	COLABORACIÓN Y ASESORAMIENTO Colabora permanentemente con su equipo en el planeamiento y el desarrollo de las actividades que buscan un mejoramiento continuo. Está comprometido con el cambio institucional y lo promueve desde su cargo.				NO APLICA
20	COMUNICACIÓN Capacidad para escuchar generosamente y responder con justicia e interés. Transmite las ideas de manera clara, concreta y eficiente. Crea situaciones donde la información relevante fluye con uniformidad y oportunidad en las diferentes direcciones.				NO APLICA
21	MANEJO DE TIC'S Hace uso de las herramientas tecnológicas suministradas por la Institución.				

Anexo C. OBSERVACIÓN DE CLASE

Docente:		Fecha:		Periodo Académico:	
Asignatura:		ING	ESP	Grado:	Observador:

Instrucciones: El criterio a evaluar es: **0:** No Cumple, **1:** Cumple Parcialmente, **2:** Cumple Totalmente.

ÍTEMS		VALORACIÓN	OBSERVACIÓN
Puntualidad en la asistencia a clases.			
MOTIVACIÓN	<ul style="list-style-type: none">  Manifiesta con claridad los propósitos de la clase.  La presentación de la enseñanza de la clase promueve el interés y la atención de los estudiantes. 		
ENCUADRE	<ul style="list-style-type: none">  Establece y argumenta normas y acuerdos del encuentro pedagógico.  Es claro en las instrucciones y orientación de la(s) actividad(es) a realizar.  Su clase evidencia una planeación que considera tiempos, actividades, verificación y asignación de compromisos.  La clase refleja un ambiente favorable para el aprendizaje. 		
ENUNCIACIÓN	<ul style="list-style-type: none">  Utiliza recursos didácticos para presentar los instrumentos de conocimientos (enseñanzas).  La didáctica de la clase facilita la participación asertiva de los estudiantes.  Elabora preguntas que le permitan verificar que la explicación de los instrumentos de conocimientos han sido apropiados por los estudiantes. 		
MODELACIÓN	<ul style="list-style-type: none">  Modela y representa paso a paso el procedimiento de la situación seleccionada.  Realiza preguntas enfocadas a establecer qué significado tiene para el estudiante este aprendizaje.  Utiliza recursos para representar el uso de la estrategia y/o contenidos.  Durante la modelación da matices a la voz para mantener la atención de los estudiantes. 		

	ÍTEMS	VALORACIÓN	OBSERVACIÓN
* SIMULACIÓN	 Utiliza ejemplos para que apliquen la estrategia y/o contenidos.		
	 Hace que los estudiantes apliquen el procedimiento frente a sus compañeros.		
	 Realiza preguntas reflexivas sobre la utilización del procedimiento.		
	 Permite que los estudiantes argumenten sus respuestas.		
	 Genera retroalimentación sobre la aplicación de la estrategia y puntualiza sobre los errores y aciertos.		
EJERCITACIÓN	 Permanece atento a brindar apoyo a los estudiantes que requieren de su asesoría durante el desarrollo de los ejercicios y actividades en el aula de clase.		
	 Monitorea y corrige las actividades de los estudiantes durante la clase.		
SÍNTESIS Y CONCLUSIONES	 Genera participación de la mayoría de los estudiantes por medio de preguntas, ejemplos y explicaciones.		
	 Realiza preguntas que permitan verificar el aprendizaje de la sesión.		
	 Solicita explicaciones concretas sobre el procedimiento y las nociones para que puedan cerrar los aprendizajes.		
	 Hace un cierre cognitivo de la clase buscando las conclusiones y los aportes de los estudiantes.		
	 Enuncia el propósito de la siguiente clase.		
	* Realiza seguimiento continuo de las actividades que los estudiantes consignan en el cuaderno, portafolio y/o libro.		
	* Se evidencia cumplimiento de las temáticas programadas en el Plan de Acción Pedagógica.		
	** Realiza retroalimentación en los estudiantes, respecto al desarrollo de las habilidades en Lengua Extranjera.		
	** Se evidencia el uso de la Lengua Extranjera en el aula de clase (observación en porcentaje).		

* Si aplica a la asignatura que se evalúa.

** Asignaturas en Lengua Extranjera.

Anexo D. INFORME CUMPLIMIENTO PLAN DE ESTUDIOS

ÁREA (DIMENSIÓN): _____

ASIGNATURA: _____

LÍDER DE ÁREA: _____

FECHA: _____

CURSO	No. DE CONCEPTOS (Ver PAP)			% CUMPLIMIENTO (Σ Conceptos desarrollados/ Σ Conceptos planeados) x 100	ANÁLISIS DE RESULTADOS (CAUSAS)	PROPUESTA DE MEJORA
	PLANEADOS	DESARROLLADOS	PENDIENTES			

Anexo E MATRIZ DE INDICADORES DE GESTIÓN

PROCESO	INDICADOR DE GESTIÓN	META			RESULTADOS					OBS
		Sobresaliente	Mínimo	Insuficiente	I	II	III	IV	ANUAL	
GESTIÓN ESTRATÉGICA	MATRÍCULA DE ESTUDIANTES	Mayor a 550	Rango entre 500-549	Menor a 500						
	DESERCIÓN DE ESTUDIANTES	Menor 1	Rango entre 1.1-2.9	Mayor a 3						
	CRECIMIENTO ANUAL DE LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL	Mayor a 10%	Rango entre 8 – 9%	Menor a 8%						
	EFICACIA DEL PLAN DE MEJORA	Rango 90-80	Rango 79- 60	Menor a 59						
GESTIÓN DE CALIDAD	OPORTUNIDADES DE MEJORA. OM	Rango entre 1 -15	Rango entre 16-39	Mayor a 40						
	SERVICIO NO CONFORME. SNC	Menor a 5	Rango entre 6-10	Mayor a 10						
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. SC	Rango entre 100 -90%	Rango entre 89-70%	Mayor a 10						
	MADUREZ DEL SGC	4	3	Menor a 2						
GESTIÓN ACADÉMICA	DESEMPEÑO ESTUDIANTES CRÍTICO	10	20	Mayor a 25						
	DESEMPEÑO ESTUDIANTES NO CRÍTICO	20	Rango 21-40	□40						
	PROMOCIÓN ANUAL DE ESTUDIANTES	95	Rango 94.9 – 93.1	Menor a 93						
	PRUEBAS CENSALES	MUY SUPERIOR No. 3	SUPERIOR No. 2	MEJOR A SUPERIOR <1						
	CUMPLIMIENTO DE PLAN DE ESTUDIOS	Mayor a 95	Rango 94-89	Menor a 90						
GESTIÓN DE CONVIVENCIA	INASISTENCIA ESTUDIANTIL	Rango entre 1 -5 %	Rango 5,1 -7	Mayor a 7%						
	CONFLICTOS CONVIVENCIALES	Menor o igual 10	Rango 11-24	Mayor a 25						
	CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS	Mayor o igual a 80	Rango 79-51	Menor 50						
GESTIÓN DE BIENESTAR	ATENCIÓN EN PSICOLOGÍA	Mayor a 40	Rango 39-20	Menor a 19						
	ATENCIÓN EFERMERIA	Menor a 4	Rango 5-6	Mayor a 7						
	ADMISIONES 2009 – 2010	75%	Rango 74-41	Menor a 40 %						
GESTIÓN TALENTO HUMANO	COMPETENCIA DEL PERSONAL	Mayor al 90	Rango 89-70	Menor al 70						
	ESTABILIDAD DE PERSONAL	Menor al 15	Rango 16-30	Mayor 30						
	AUSENTISMO DEL PERSONAL	Menor al 2	Rango 2-3	Mayor al 4						
	SATISFACCIÓN INTERNA	Mayor al 90	Rango 89-70	Menor al 70						
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	MANTENIMIENTO DE LA PLANTA FÍSICA	8 S.M.M.L.V	10 S.M.M.L.V	Más de 10 S.M.M.L.V						
	SERVICIO DE PROVEEDORES	90%	80% - 89%	□ 79%						

Anexo F Tablero de control de servicio no conforme

CRITERIO	REQUISITO	NIVEL DE ACEPTACIÓN	EVIDENCIA/ Responsable de Tratamiento	SEGUIMIENTO	TRATAMIENTO				
					CUMPLE	REPROG	REPARA	CONCESIÓN	DESECHO
PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL P.E.I.	ÁREAS OBLIGATORIAS Y FUNDAMENTALES	Los grupos de áreas obligatorias y fundamentales que comprenderán un mínimo del 80% del plan de estudios, son los siguientes: 1. Ciencias naturales y educación ambiental. 2. Ciencias sociales, historia, geografía, constitución política y democracia. 3. Educación artística. 4. Educación ética y en valores humanos. 5. Educación física, recreación y deportes. 6. Educación religiosa. 7. Humanidades, lengua castellana e idiomas extranjeros. 8. Matemáticas. 9. Tecnología e informática. Parágrafo: La educación religiosa se ofrecerá en todos los establecimientos educativos, observando la garantía constitucional según la cual, en los establecimientos del Estado ninguna persona podrá ser obligada a recibirla.	1. Plan de Estudios. 2. Malla Temática 3. Plan de Acción Pedagógica 4. Proyectos Pedagógicos RECTOR / Vice-Rector Académico	S4-FEB					
	ÉNFASIS DEL COLEGIO	Administración de Empresas y Negocios Internacionales	1. Plan de Estudios. 2. Malla Temática 3. Plan de Acción Pedagógica Vice-rector Académico	S4- FEB					
	PROYECTOS PEDAGÓGICOS	a) Estudio y práctica de la CPN (art.41 CPN y Leyes 107/94, 1013,1029/06). b) Recreación, deportes y utilización del tiempo libre (Ley 181 de 1995). c) Educación ambiental (Decreto 1743 de 1994). d) Educación para la democracia (Resolución 1600 de 1994). e) Educación sexual (Resolución 3353 de 1994). f) Servicio social estudiantil (Resolución 4210/1996y Acuerdo 55/2002). g) Estudios afrocolombianos (Decreto 1122 e 1998). i) Plan prevención emergencias-desastres (L.46/88, R.3459/94 y Ac.30/01).	Proyectos Pedagógicos Vice-rector Académico	S2-JUN S4-NOV					

CRITERIO	REQUISITO	NIVEL DE ACEPTACIÓN	EVIDENCIA/ Responsable de Tratamiento	SEGUIMIENTO	TRATAMIENTO				
					CUMPLE	REPROC	REPARA	CONCE	DESECHO
HORARIO	HORAS ACADÉMICAS	560 horas académicas (45 min) anuales para Educación Secundaria. 600 horas académicas (45 min) anuales para Educación Básica Primaria. 800 (60 min.) anuales para Educación Preescolar.	1. Plan Académico. Vice-rector Académico	S4-NOV					
	JORNADA ESCOLAR	Jornada Escolar de: 8:00 am a 3:50 pm Días hábiles de Lunes a Viernes.	1. Plan Académico/OM. Directivos	S4-MAY S4-OCT					
INTEGRIDAD DE LOS ESTUDIANTES	TRATO AL ESTUDIANTE	Aprender a convivir y superar las diferencias. Cero (0) reclamos generados por trato al estudiante por parte de la Comunidad Educativa de la Institución.	Oportunidad de Mejora Director de Sección/ Director de Calidad	S2-ABR					
				S4-JUN					
				S2-SEP					
				S4-NOV					
	CONDICIONES SEGURAS EN LA PLANTA FÍSICA	Ausencia de reporte de accidentes de estudiantes, causado por las condiciones que se presentan en la planta física.	Reporte de Enfermería Dirección Administrativa	S2-ABR					
				S4-JUN					
				S2-SEP					
	COMPETENCIA DE LOS DOCENTES	Cumplimiento del 80% satisfacción de los parámetros establecidos en el desempeño laboral. Cumplimiento de los requisitos mínimo establecidos en el perfil del cargo.	Encuesta satisfacción Dirección Administrativa	S3-MAY					
S3-NOV									
ENSEÑANZA - APRENDIZAJE	DISEÑO DE ACTIVIDADES DE ACADÉMICAS A ESTUDIANTE	Programación de Nivelación de Actividades Académicas.	Calendario Escolar Vice-Rector académico	S2-ABR					
				S4-JUN					
				S2-SEP					
				S4-NOV					
	DISEÑO DE ACTIVIDADES DE ACADÉMICAS A ESTUDIANTE	Actividad de apoyo y profundización académica	Plan de Acción. Cibercolegios Vice-Rector académico		S2-ABR				
					S4-JUN				
					S2-SEP				
					S4-NOV				

CRITERIO	REQUISITO	NIVEL DE ACEPTACIÓN	EVIDENCIA/ Responsable de Tratamiento	SEGUIMIENTO	TRATAMIENTO				
					CUMPLE	REPROC	REPARA	CONCE	DESECHO
BILINGUISMO (Español – Inglés)	Intensidad horaria bilingüe mínimo de: PREESCOLAR: 21 horas semanales. PRIMARIA: 20 horas semanales. BACHILLERATO: 12 horas semanales.		Plan de Académico Plan de Acción pedagógico. Vice-Rector Académico/ Directora de Bilingüismo.	S2-ABR					
				S4-JUN					
				S2-SEP					
				S4-NOV					
TRINGUISMO (Mandarín)	Intensidad horaria de una tercera lengua “Mandarín”: PRIMARIA (Primero a Segundo): 1 hora semanal. PRIMARIA (Tercero a Quinto): 3 horas semanales. BACHILLERATO: 3 horas semanales.		Plan de Académico Plan de Acción pedagógico. Vice-Rector Académico	S2-ABR					
				S4-JUN					
				S2-SEP					
				S4-NOV					
CONTAR CON MATERIAL DIDÁCTICO Y RECURSOS BÁSICOS	Valoración del 80% de satisfacción frente al material pedagógico requerido por la Institución.		Encuesta satisfacción Rector	S1-MAY					
				S1-OCT					
APOYO DE BIENESTAR A LA COMUNIDAD EDUCATIVA	Valoración del 80% de satisfacción frente al apoyo que brinda el Departamento de Bienestar a los miembros de la Comunidad Educativa.		Encuesta satisfacción. Evaluación de actividades Sicólogo(a)	S1-MAY					
				S1-OCT					
CUMPLIMIENTO DE PLAN DE ESTUDIOS	Desarrollo de un 90% de logros y actividades planificadas de las asignaturas del plan de estudios.		Cumplimiento de Plan de Estudios Vice-Rector Académico	S2-ABR					
				S4-JUN					
				S2-SEP					
				S4-NOV					
NIVEL ACADÉMICO	Obtener un 95% de Estudiantes promovidos al grado siguiente con una valoración igual o mayor a 3.7 de promedio ponderado.		Programa de Notas Vice-Rector Académico	S1-DIC					
	Obtener Categorización Superior en el ICFES y estar incluidos entre los 250 mejores Colegios a nivel Nacional		Resultados ICFES Vice-Rector Académico	S4-NOV					
FORMACIÓN INTEGRAL (COGNITIVA, ÉTICA, ESTÉTICA, COMUNICATIVA)	Proceso de enseñanza y valoración para los grados de la primera infancia a partir rubricas, agrupadas por dimensiones		Plan de estudios Reporte Académicos y de Convivencia Vice-Rector Académico	S2-ABR					
				S4-JUN					
				S2-SEP					
				S4-NOV					

CRITERIO	REQUISITO	NIVEL DE ACEPTACIÓN	EVIDENCIA/ Responsable de Tratamiento	SEGUIMIENTO	TRATAMIENTO				
					CUMPLE	REPROC	REPARA	CONCE	DESECHO
COMUNICACIÓN	INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO DEL ESTUDIANTE	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de reportes preliminares a mitad del periodo académico informado las debilidades académicas de los Estudiantes. Entrega de cuatro informes dando a conocer el desempeño académico y de convivencia. 	Reporte Académicos y de Convivencia Vice-Rector Académico	S2-ABR					
				S4-JUN					
				S2-SEP					
				S4-NOV					
	INFORMACIÓN SOBRE NOVEDADES CON EL ESTUDIANTE	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de reportes preliminares dando a conocer las novedades de los Estudiantes en su desempeño escolar. 	Citaciones. Actas de Reunión Director de Sección	S2-ABR					
				S4-JUN					
				S2-SEP					
				S4-NOV					
TEXTOS Y ÚTILES	UTILIZACIÓN DEL MATERIAL SOLICITADO A LOS PADRES	Valoración del 80% de satisfacción frente al uso de material y recursos pedagógicos por parte de los miembros de la Comunidad Educativa.	Oportunidades de Mejora. Encuesta de satisfacción. Director(a) de Calidad	S1-MAY					
				S1-OCT					
	CANTIDAD Y COSTOS MODERADOS DE MATERIAL ESCOLAR	Que el costo de los textos y útiles escolares no excedan el incremento del I.P.C.	Lista de útiles Rector	S3-ENE					